2008-2009

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion

Québec

Dépôt légal | 2e trimestre 2009
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN | 978-2-550-56036-4 (version imprimée)
978-2-550-56037-1 (PDF)

2008-2009

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel
de gestion

Québec

Coup d'œil
sur la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2009

Organisation de la Régie

Un **siège social** à Québec et **8 centres de services à la clientèle** dans d'autres régions de la province

Des **services en ligne** offerts sur son site Web
www.rrq.gouv.qc.ca

1 200 employés au service de la population

Des **dépenses d'administration** de **132,7 millions de dollars**, qui respectent le budget de **143,8 millions de dollars** (exercice 2008-2009)

Régime de rentes du Québec

3 820 000 cotisants

9,9 milliards de dollars perçus en cotisations (exercice 2008-2009)

1 550 000 bénéficiaires*

- **1 316 400 bénéficiaires** d'une rente mensuelle moyenne de **retraite** de 444 $
- **346 100 bénéficiaires** d'une rente mensuelle moyenne de **conjoint survivant** de 374 $
- **69 600 bénéficiaires** d'une rente mensuelle moyenne d'**invalidité** de 824 $
- **17 400 bénéficiaires** d'une rente mensuelle d'**orphelin** de 68 $
- **7 900 bénéficiaires** d'une rente mensuelle d'enfant de **cotisant invalide** de 68 $

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

9,3 milliards de dollars versés en prestations (exercice 2008-2009)

Une **réserve** de **25,9 milliards de dollars** administrée par la Régie et dont la gestion est confiée à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Régimes complémentaires de retraite

Quelque **1 420** régimes surveillés par la Régie

1 288 000 participants et bénéficiaires

664 000 participants actifs

624 000 participants non actifs et bénéficiaires

98,9 milliards de dollars d'actifs sous surveillance

Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

868 000 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants (au 31 décembre 2008)

2,04 milliards de dollars versés en prestations (en 2008)

30 000 familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé (au 31 décembre 2008)

68 millions de dollars versés en prestations (en 2008)

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2009.

Ce rapport rend notamment compte des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de son plan d'action annuel ainsi que de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il est structuré de manière à permettre de mesurer l'atteinte des objectifs établis conformément aux diverses exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Le rapport contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale,

SAM HAMAD

Québec, juin 2009

Monsieur Sam Hamad
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2009. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport met en lumière les réalisations de la Régie et les résultats qu'elle a obtenus au cours de l'exercice 2008-2009. Il témoigne aussi de l'engagement de son personnel à offrir à la population la qualité de service qu'elle est en droit de recevoir.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

Québec, juin 2009

Table des matières

Avant-propos . . . 7
Message du président-directeur général . . . 8
Déclaration de la direction . . . 10
Rapport de validation de la Direction de l'audit interne . . . 11
Faits saillants 2008-2009 . . . 12
Profil de la Régie des rentes du Québec . . . 15

Présentation des résultats . . . 33
Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2008-2009* . . . 34
L'abrégé des résultats 2008-2009 . . . 34
Les résultats détaillés . . . 36
Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2008-2009* . . . 58
Le développement durable . . . 60
La *Déclaration de services aux citoyens* . . . 62
L'utilisation des services Internet par les citoyens . . . 68
Les interventions du Commissaire aux services . . . 69
La veille et le balisage . . . 71

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale . . . 73
La protection des renseignements personnels . . . 75
Le *Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs* . . . 76
Le programme d'accès à l'égalité . . . 77
La politique linguistique . . . 81

Gestion des ressources . . . 83
Le personnel . . . 85
Les technologies de l'information . . . 89
La revue financière . . . 91

États financiers . . . 97

Annexes . . . 131
Annexe 1 : Modes de prestation de services offerts à la clientèle . . . 133
Annexe 2 : Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2009 . . . 135
Annexe 3 : Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs . . . 139

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion constitue le principal instrument de reddition de comptes publique de la Régie. Il vise essentiellement à informer les parlementaires, la population et le personnel de sa performance dans l'atteinte de ses résultats. Ce rapport s'inscrit dans un cadre de gestion axée sur les résultats et s'inspire du principe de transparence préconisé au sein de l'administration gouvernementale québécoise.

La reddition de comptes de la Régie porte notamment sur son mandat et sur les lois dont elle a la responsabilité. Elle est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Son mandat inclut également l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu dans la *Loi sur les impôts*.

La Régie est aussi assujettie à la *Loi sur l'administration publique* et à une *Convention de performance et d'imputabilité*, qui déterminent certains éléments de contenu du rapport annuel de gestion. Ainsi, pour l'exercice 2008-2009, la Régie répond de ses engagements à l'égard :

- de la réalisation de son *Plan stratégique 2006-2011*;
- de son *Plan d'action 2008-2009*, qui inclut des objectifs à l'égard des personnes handicapées et du développement durable;
- de sa *Déclaration de services aux citoyens*;
- des indicateurs établis dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*.

La Régie couvre ainsi toutes les facettes de ses engagements publics exigés par les diverses mesures législatives auxquelles elle est assujettie.

Ce rapport reflète les réalisations et les efforts de l'ensemble du personnel et regroupe les éléments permettant une évaluation objective de la performance de la Régie pour l'année financière 2008-2009.

Message du président-directeur général

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Régie des rentes du Québec. Cette année, la Régie a, par ses réalisations, montré une fois de plus son dynamisme et son souci constant d'offrir un service de qualité aux citoyens.

L'un des événements marquants de l'année est sans aucun doute la crise financière mondiale. Comme plusieurs organisations, la Régie a été fortement touchée par cette crise. En effet, le rendement du fonds du Régime de rentes du Québec a été de - 26,0 % du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, de sorte que l'actif net du Régime est passé de 34,4 milliards de dollars au 31 mars 2008 à 25,9 milliards de dollars au 31 mars 2009.

Malgré ce rendement décevant, le Régime de rentes du Québec demeure en bonne santé financière. En effet, les cotisations perçues sont actuellement supérieures aux prestations versées. Par conséquent, le versement des rentes aux 1 550 000 bénéficiaires du Régime n'est aucunement menacé. La politique de placement du fonds du Régime est établie en fonction d'objectifs de rendement à long terme, ce qui permet d'absorber les fluctuations de rendement. Par exemple, le fonds du Régime a connu des rendements négatifs en 2001 et en 2002, mais, pendant la période de 5 ans qui a suivi, il a enregistré un rendement annuel moyen de 13,4 %, ce qui a permis à la réserve du Régime de doubler, passant ainsi de 16 à 35 milliards de dollars du début de 2003 à la fin de 2007.

Mentionnons aussi que, tous les trois ans, une analyse actuarielle brosse le portrait financier à long terme du Régime. Une consultation publique sur l'avenir du Régime doit également se tenir au moins une fois tous les six ans. Voilà autant d'occasions de s'assurer que non seulement le Régime est en bonne santé financière, mais aussi que son financement est réparti le plus équitablement possible entre les générations.

La crise financière a également affecté les régimes complémentaires de retraite. La Régie a donc travaillé à la préparation d'un projet de loi, adopté en janvier 2009, qui offre aux entreprises des mesures d'allègement à l'égard des cotisations qu'elles doivent verser pour amortir le déficit lié à la crise financière. Cette loi prévoit aussi que les retraités des entreprises qui feront faillite au cours des années 2009 à 2011 pourront maintenant, de façon temporaire, faire administrer leur rente par la Régie.

Par ailleurs, M. Sam Hamad, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, a déposé à l'Assemblée nationale, le 17 mars 2009, le projet de *Loi concernant la gouvernance de la Régie des rentes du Québec et modifiant diverses dispositions législatives*, pour introduire des règles de gouvernance applicables à la Régie. Ce projet de loi s'inscrit dans la foulée à la fois de l'énoncé politique intitulé *Moderniser la gouvernance des sociétés d'État*, qui s'appliquait à la Régie, et de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Le projet de loi comprend aussi une révision du calendrier de l'exercice financier pour qu'il s'harmonise mieux avec les données de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Dans le but de maintenir la qualité du service dans un contexte d'augmentation de la clientèle et de départs massifs à la retraite de son personnel, la Régie a poursuivi la transformation de ses façons de faire. Les travaux en ce sens visent à lui permettre de continuer à répondre adéquatement aux besoins changeants de sa clientèle croissante, en s'appuyant particulièrement sur les technologies de l'information et des communications dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.

Nous venons de clore la troisième année de concrétisation de notre plan stratégique. Il va sans dire que ce fut une année d'efforts et de travail soutenus en vue d'atteindre nos objectifs annuels. Ainsi, pratiquement les trois quarts de nos objectifs stratégiques sont atteints ou en voie de l'être. Il nous faudra cependant garder le cap pour assurer la réalisation de la plupart de nos objectifs au cours des deux prochaines années. La Régie a aussi respecté les engagements qu'elle avait pris envers la population dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, prouvant encore sa capacité d'offrir des services fiables, courtois, accessibles et rapides.

La Régie est bien consciente de l'importance de son personnel dans le fonctionnement de l'organisation. C'est pourquoi, en 2008-2009, la haute direction a tenu à faire une tournée auprès des employés. Cette tournée lui a permis d'échanger avec l'ensemble du personnel sur la situation de la Régie, son évolution et les défis qu'elle aura à relever, tout en mettant en valeur les réalisations des équipes de travail et du personnel. À cette occasion, les employés ont pu aussi faire plus ample connaissance avec les nouveaux membres de la haute direction.

Afin de se conformer aux orientations gouvernementales en matière de développement durable, la Régie a élaboré cette année le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Il présente les actions qui permettront à la Régie de collaborer à la mise en œuvre de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, entrée en vigueur le 1er janvier 2008. La Régie réaffirme ainsi sa détermination à contribuer au développement durable, tant sur les plans environnemental et sociétal qu'économique.

Je tiens à remercier M. Sam Hamad, notre ministre responsable, pour son soutien tout au long de l'année. Je veux également remercier le nouveau ministre de la Famille, M. Tony Tomassi, entré en fonction le 18 décembre 2008, qui a succédé à Mme Michelle Courchesne. Je ne saurais non plus passer sous silence l'excellente contribution des membres du conseil d'administration. Le personnel de la Régie, sans qui l'atteinte de nos objectifs serait illusoire, mérite aussi toute ma reconnaissance pour son travail constant tout au long de l'année. Enfin, je tiens à réaffirmer notre engagement à demeurer une organisation performante et résolument axée sur la qualité des services aux citoyens. Je profite de l'occasion pour exprimer toute ma gratitude envers la population pour la confiance qu'elle nous manifeste à cet égard.

Je vous invite maintenant à prendre connaissance de ce rapport annuel de gestion, qui fait état de nos différentes réalisations au cours de la dernière année et des efforts déployés par notre personnel pour atteindre nos objectifs. Vous constaterez alors que la Régie est tournée vers l'avenir et cherche toujours à améliorer ses services à la population.

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que la Régie maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables. Ils étaient destinés à assurer le suivi de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* et du *Plan d'action 2008-2009*, ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le conseil d'administration de la Régie a approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion. Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion de la Régie présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

La vice-présidente aux services à l'organisation,

NICOLE BOURGET

Le vice-président aux services à la clientèle,

DENIS LATULIPPE

Le vice-président aux politiques et aux programmes,

ROLAND VILLENEUVE

Québec, le 22 mai 2009

Rapport de validation
de la Direction de l'audit interne

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2008-2009* et des indicateurs de performance spécifiés dans la *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2009. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à effectuer des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2008-2009* et des indicateurs de performance spécifiés dans la *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne,

DANIELLE TREMBLAY, CA

Québec, le 12 mai 2009

Faits saillants 2008-2009

La présente section fait état des événements ou des réalisations qui ont marqué l'année 2008-2009 à la Régie et qui méritent d'être soulignés par l'importance qu'ils revêtent.

Malgré la crise financière, les rentes de la Régie ne sont pas menacées et celles des régimes complémentaires de retraite sont sécurisées

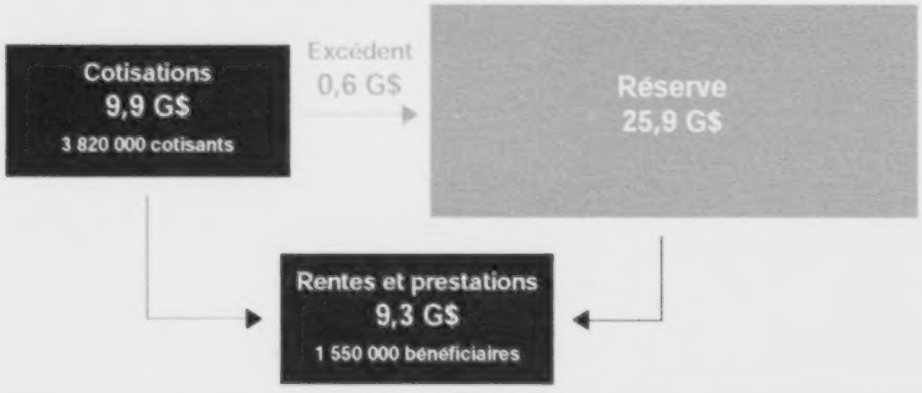
La crise financière a eu des répercussions à la fois sur le Régime de rentes du Québec et sur les régimes complémentaires de retraite. En effet, du côté du Régime de rentes du Québec, le rendement du fonds a été de - 26,0 % du 1er avril 2008 au 31 mars 2009. La mauvaise performance des marchés financiers a causé une diminution de 8,5 milliards de dollars de la réserve du Régime au cours de la dernière année.

Cependant, les rentes des bénéficiaires actuels du Régime ne sont aucunement affectées par ces rendements négatifs, comme en témoigne l'indexation des rentes de 2,5 % qui a été effectuée le 1er janvier 2009.

Il faut rappeler que les cotisations versées au Régime par les travailleurs et leurs employeurs sont supérieures aux prestations versées aux bénéficiaires, de sorte que les revenus de placement ne sont pas utilisés présentement pour payer les prestations, et que la réserve demeure suffisante encore pour plusieurs années.

Comme l'indique le schéma qui suit, pour l'année 2008-2009, un excédent de 0,6 milliard de dollars a été transféré dans la réserve. Lorsque les cotisations sont insuffisantes pour payer les rentes et les prestations, la réserve vient compenser le manque à gagner.

Régime de rentes du Québec
Entrées et sorties de fonds du Régime pour l'année 2008-2009 et état de la réserve au 31 mars 2009



En ce qui concerne les régimes complémentaires de retraite, qui sont soumis à des obligations strictes quant à l'amortissement des déficits de solvabilité, la crise financière a fait apparaître des déficits qui risquent de constituer un fardeau très important pour les entreprises qui parrainent ces régimes.

Un comité de vigie sur la crise financière et les régimes complémentaires de retraite a été créé, à l'automne 2008, pour déterminer les meilleures pistes de solutions. Ce comité, présidé par

le ministre Sam Hamad, a réuni des représentants du Conseil du patronat du Québec, de la Fédération des chambres de commerce du Québec, de la Confédération des syndicats nationaux, de la Fédération des travailleurs du Québec et de la Régie des rentes du Québec. Cette dernière a également tenu des rencontres avec des associations de retraités. Les travaux du comité ont mené à un consensus qui a conduit, en janvier 2009, au dépôt et à l'adoption d'un projet de loi modifiant la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

Les mesures adoptées permettent de réduire la pression sur les entreprises, tout en protégeant les droits des participants, des bénéficiaires et des retraités. Elles apportent aux régimes en difficulté des allègements pour les aider à faire face aux engagements additionnels découlant des déficits de solvabilité enregistrés au cours de l'année 2008.

Les mesures d'allègement sont les suivantes :

- l'application rétroactive au 31 décembre 2008 des normes que l'Institut canadien des actuaires devait mettre en vigueur en avril 2009;
- la consolidation des déficits de solvabilité nouveaux et existants au moment de l'évaluation actuarielle, pour ramener l'ensemble des déficits à un seul, en vue de réduire la cotisation globale exigée;
- l'amortissement du déficit de solvabilité consolidé sur 10 ans au lieu de 5 ans;
- le lissage de l'actif du régime sur une période de 5 ans, qui permettra d'étaler sur quelques années les pertes de placement.

Une autre mesure vise à sécuriser les rentes des retraités à la terminaison d'un régime de retraite en raison de la faillite de l'entreprise et de l'incapacité de l'employeur à payer le déficit. En effet, les retraités pourront confier à la Régie la gestion de leurs actifs; ils ne seront plus tenus de procéder à l'achat de leurs rentes auprès d'un assureur.

Une nouvelle ère de conciliation travail-retraite

Pour maintenir en emploi les personnes âgées de 55 ans et plus qui désirent continuer à travailler, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et la *Loi sur le régime de rentes du Québec* ont été modifiées en juin 2008. Les modifications comprennent notamment des mesures avant-gardistes qui rendent les conditions de travail plus flexibles et plus attrayantes pour ces personnes tout en augmentant leur représentation sur le marché du travail. Parmi les mesures adoptées, les principales sont :

La retraite progressive dans les régimes complémentaires de retraite

Cette mesure permet aux régimes complémentaires de retraite (RCR) d'introduire la retraite progressive dans leurs dispositions. Ainsi, les participants à un RCR qui offre cette mesure pourront dès l'âge de 55 ans, après entente avec leur employeur, travailler à temps plein ou à temps partiel et recevoir jusqu'à 60 % de leurs prestations de retraite. Ils continueront d'accumuler des années de service et bonifieront ainsi leur rente. Les mesures prévues s'appliquent aux régimes de retraite du secteur privé, des sociétés d'État, des municipalités et des universités, lesquels comptent environ 650 000 travailleurs.

Le supplément à la rente de retraite du Régime de rentes du Québec

Cette mesure apporte une bonification à la rente de retraite du Régime pour les retraités qui participent toujours au marché du travail. Grâce à ce supplément, la rente des retraités qui retournent au travail et cotisent au Régime est augmentée d'une somme équivalant à 0,5 % du revenu sur lequel ils ont versé des cotisations l'année précédente. Ce supplément profite à près de 128 500 retraités depuis le 1er janvier 2009.

Une offre de service téléphonique améliorée

La Régie poursuit des objectifs visant à guider les clients vers les modes de prestation les plus efficients, favorisant ainsi leur autonomie. L'offre de service téléphonique a été revue dans le but de répondre encore mieux à leurs besoins en ce qui a trait à l'efficience et à la convivialité. Une analyse du comportement des citoyens a permis d'offrir des capsules d'information ainsi que des libres-services téléphoniques correspondant directement à leurs attentes. De plus, pour simplifier la navigation et le repérage d'information, les menus ont été structurés selon les événements de vie du client.

Concrètement, l'offre de service téléphonique s'avère plus efficace parce qu'elle :

- fournit des renseignements généraux dont la clientèle a couramment besoin, sans que le recours à un préposé aux renseignements soit nécessaire;
- utilise un langage concis, simple et exempt de jargon administratif;
- favorise l'auto-information des clients et l'utilisation des libres-services transactionnels déjà disponibles;
- permet d'atteindre facilement un préposé si le citoyen le souhaite ou si l'information n'est pas complète.

En plus de profiter à la clientèle et de générer de véritables économies, les améliorations apportées contribuent à rendre la tâche du personnel plus intéressante, en réservant son intervention aux activités qui ne peuvent être automatisées.

Ces améliorations constituent les bases qui favoriseront l'utilisation des libres-services par téléphone dans un contexte où une croissance de la demande est prévue au cours des prochaines années.

La participation de la Régie au Centre de services partagés du Québec

Depuis sa création en 1965, la Régie possédait son propre centre de traitement informatique. Des changements au contexte sociodémographique et les nouvelles orientations gouvernementales en matière de services partagés ont nécessité une remise en question de cette façon de faire. Les changements apportés ont amené le transfert au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) de la gestion et de l'exploitation des infrastructures de traitement centralisé, ainsi que de la livraison des services rendus par l'ordinateur central. Toutefois, les activités qui exigent l'expertise spécifique de la Régie, telles que la planification et la vérification des travaux de production, continuent d'être réalisées par la Régie.

Après plus de 18 mois de travaux de planification et de préparation, le déménagement de l'ordinateur central et la prise en charge par le CSPQ se sont concrétisés en octobre 2008.

Ce changement majeur dans les façons de faire de la Régie s'est avéré un franc succès. Il a permis de réduire le risque lié à la rareté de l'expertise et, dans un contexte de diminution de la main-d'œuvre, de concentrer les efforts de l'organisation sur des activités spécifiques de sa mission. L'externalisation s'est opérée de façon transparente, sans compromettre la fiabilité, la disponibilité, le temps de réponse et la sécurité des services livrés.

Profil de la Régie des rentes du Québec

La Régie a pour mission :

- de contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente;
- de les indemniser en cas d'invalidité et au décès;
- de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR). Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses responsabilités à l'égard de ces lois.

La Régie est également responsable de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) depuis le 1er janvier 2005, en vertu de la *Loi sur les impôts*. La Régie administre le CIRSE pour le ministère de la Famille et des Aînés. Le CIRSE a notamment remplacé les prestations familiales. Depuis janvier 2007, la Régie gère de façon autonome l'admissibilité au Soutien aux enfants. Auparavant, les renseignements nécessaires à cette gestion provenaient de l'Agence du revenu du Canada.

Depuis plus de 40 ans, la Régie joue un rôle déterminant dans la société québécoise.

Depuis février 2003, la Régie agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 30 pays pour le compte du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

La Régie a une vision qui s'exprime par ces deux énoncés :

- bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois;
- rechercher constamment l'excellence et favoriser l'innovation.

La Régie prône les valeurs organisationnelles suivantes :

- l'intégrité;
- l'excellence;
- le service aux citoyens.

Saviez-vous que...

avec SimulRetraite, vous pourriez connaître toutes les sources de revenus dont vous disposerez à la retraite, déterminer combien vous devrez épargner et comparer plusieurs scénarios afin de prendre des décisions éclairées?

Ses produits et services

Régime de rentes du Québec (RRQ)	• **La rente de retraite** • **Les rentes d'invalidité** – La rente d'invalidité – La rente d'enfant de cotisant invalide • **Les prestations de survivants** – La rente de conjoint survivant – La prestation de décès – La rente d'orphelin • **Le registre des cotisants** • **Les renseignements sur le RRQ**
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	• **La surveillance des RCR** • **La promotion de l'autonomie financière à la retraite** • **Les renseignements sur les RCR**
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	• **Le paiement de Soutien aux enfants** • **Le supplément pour enfant handicapé** • **Les renseignements sur le CIRSE**
Ententes internationales de sécurité sociale	• **La demande de pension étrangère** • **Le certificat d'assujettissement**

La Régie contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale. Elle conseille aussi les autorités gouvernementales sur l'évolution des différentes lois dont elle assure l'application.

La majorité des produits et services offerts par la Régie sont disponibles sur le Web. Les services transactionnels[1] sont présentés à l'annexe 1 (page 133).

Saviez-vous que...

1 158 555 relevés de participation ont été transmis aux cotisants au cours de la dernière année?

1. Avec ce type de services, le citoyen interagit en direct avec une organisation. Dans certains cas, sa demande peut être traitée en ligne; il peut aussi accéder à de l'information personnelle le concernant.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs.

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs, sauf dans le cas d'un travailleur autonome, à qui les cotisations incombent en totalité. Le taux de cotisation au Régime est fixé par la Loi RRQ[2]. La perception des cotisations est faite par Revenu Québec pour le compte de la Régie. Les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime sont enregistrés au registre des cotisants. À la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile du mariage, d'une annulation de l'union civile, de sa dissolution autrement que par le décès ou d'une cessation de la vie maritale de conjoints de fait, la Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

La Loi RRQ prévoit le paiement d'une prestation à la retraite, au décès et en cas d'invalidité.

Au moment de la retraite

Un cotisant peut faire une demande de rente de retraite à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il a cessé de travailler ou s'il est considéré comme ayant cessé de travailler. Pour recevoir une rente de retraite, il doit avoir cotisé au Régime. Les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite.

Lorsque survient un décès

Le décès d'une personne ayant cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si cette personne satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

En cas d'invalidité

Le Régime prévoit verser une rente au cotisant dont l'état de santé s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, ainsi qu'aux enfants dont il a la charge, s'il satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Il doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité grave et prolongée reconnue par la Régie.

Saviez-vous que...

le 1er janvier 2009, les rentes du Régime de rentes du Québec ont augmenté de 2,5 %?

2. En 2008 et en 2009, ce taux est de 4,95 % pour un salarié et de 9,9 % pour un travailleur autonome. La cotisation maximale en 2009 pour un salarié est de 2 118,60 $ et de 4 237,20 $ pour un travailleur autonome. Le maximum des gains admissibles en 2008 était de 44 900 $, alors qu'il est de 46 300 $ en 2009.

Montants maximaux payables par type de prestation

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Versement maximal en 2009	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite*	60 ans au moment de la retraite	636,13 $	7 633,56 $
	65 ans au moment de la retraite	908,75 $	10 905,00 $
	70 ans ou plus au moment de la retraite	1 181,38 $	14 176,56 $
Rente de conjoint survivant (veuf ou veuve)	Moins de 45 ans :		
	• sans enfant	449,47 $	5 393,64 $
	• avec enfant	734,82 $	8 817,84 $
	Invalide ou âgé de 45 à 64 ans	765,18 $	9 182,16 $
	65 ans ou plus	545,25 $	6 543,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	1 105,96 $	13 271,52 $
Prestation de décès	Lors du décès	2 500 $	

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Montant fixe en 2009	
		Mensuel	Annuel
Rente d'orphelin et rente d'enfant de cotisant invalide	Moins de 18 ans	67,95 $	815,40 $

* Excluant le supplément de rente de 0,5 %.

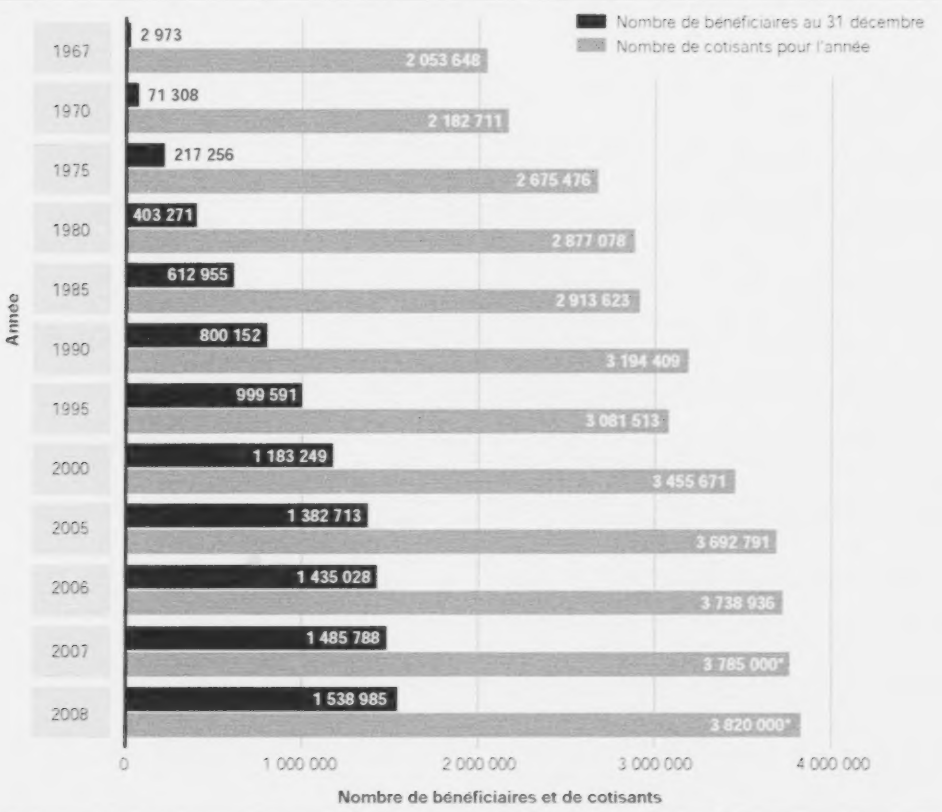
Le montant de la rente de retraite dépend de l'âge du bénéficiaire au moment où elle débute.

Nombre de bénéficiaires et prestations versées

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 mars 2009	Rente mensuelle moyenne versée (en dollars)	Somme versée (en millions de dollars)
Rente de retraite	95 662	1 316 353	443,66	6 856
Rente de conjoint survivant	19 395	346 112	374,13	1 529
Rente d'invalidité	10 353	69 612	824,42	754
Rente d'orphelin	2 355	17 359	67,95	16
Rente d'enfant de cotisant invalide	2 053	7 924	67,95	10
Prestation de décès	39 072	s. o.	s. o.	97
Total	**152 076***	**1 552 311***	**s. o.**	**9 262**

* Dans le total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation ne sont comptés qu'une fois. Cela inclut les bénéficiaires d'une rente combinée (17 114 nouveaux bénéficiaires en 2008-2009 et 208 788 bénéficiaires au 31 mars 2009) à l'exclusion de ceux qui reçoivent une rente de conjoint survivant du Régime de rentes du Québec combinée à une rente de retraite ou d'invalidité du Régime de pensions du Canada (300 nouveaux bénéficiaires en 2008-2009 et 3 739 bénéficiaires au 31 mars 2009).

Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants



* Le nombre de cotisants au cours de cette année est une estimation.

Les régimes complémentaires de retraite

Les régimes complémentaires de retraite (RCR), appelés également « fonds de pension », sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Ces régimes regroupent principalement ceux d'employeurs des secteurs privé et municipal ainsi que certains régimes du secteur parapublic dont les activités sont de la compétence du Québec[3].

La Régie a un double mandat à l'égard des régimes assujettis à la Loi RCR.

Elle doit d'une part s'assurer que leur administration et leur fonctionnement sont conformes à la Loi RCR. Elle surveille ces régimes selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et des bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet :

- elle vérifie si en pratique les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi RCR;
- elle cible les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie;
- elle intervient en fonction de la gravité des problèmes.

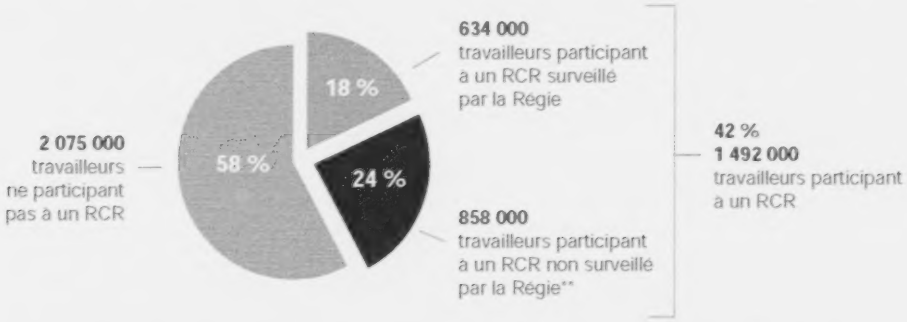
Les activités de vérification de la Régie sont complétées par des moyens de prévention comme la formation, les conférences, les documents d'information et le service de renseignements.

3. Certains régimes complémentaires sont assujettis à une autre loi que la Loi RCR. C'est le cas des régimes du secteur public québécois (tels que le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics [RREGOP]) et du secteur public fédéral, ainsi que de certains régimes du secteur privé fédéral (tels que les banques).

La Régie a d'autre part pour mandat de promouvoir la planification financière de la retraite. Elle fait notamment valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite et les renseigne sur les moyens à utiliser pour y parvenir. Elle leur explique les sources de revenus à la retraite, constituées principalement des régimes publics, qui leur procurent un revenu de base, des régimes privés de retraite ainsi que des épargnes personnelles. Elle met à leur disposition des outils leur permettant d'évaluer leurs besoins en vue d'atteindre l'autonomie financière à la retraite. Elle déploie également des efforts pour susciter l'intérêt des employeurs, notamment des PME, et les convaincre de mettre en place des régimes collectifs de retraite.

Les régimes de retraite sont plus faciles à promouvoir lorsque leurs promoteurs, les travailleurs et les autres intervenants ont confiance en cet instrument d'épargne-retraite. La surveillance de la Régie, la qualité de l'administration des régimes et leur fiabilité contribuent à alimenter cette confiance et favorisent ainsi la mise sur pied de nouveaux régimes et la continuité des régimes existants.

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec* au 31 décembre 2008



* Le nombre de travailleurs du Québec au 31 décembre 2008 est estimé à 3 567 000.

** Ces RCR sont sous la surveillance d'une province autre que le Québec ou d'un organisme de surveillance autre que la Régie. De ces travailleurs, 138 000 sont assujettis à la Loi RCR. Ils participent à quelque 1 500 RCR.

Régimes complémentaires de retraite surveillés par la Régie

	RRS*	Autres RCR à cotisation déterminée	RCR à prestations déterminées	Total 2008-2009
Nombre de RCR surveillés** par la Régie au 31 mars 2009	14	465	944	**1 423**
Nombre de participants actifs***	53 000	60 000	551 000	**664 000**
Nombre de participants et de bénéficiaires***	53 000	74 000	1 161 000	**1 288 000**
Nombre d'employeurs estimé au 31 mars 2009	1 256	1 162	26 579	**28 997**
Actif (en milliards de dollars)***	0,9	2,5	95,5	**98,9**

La Régie surveillait 1 423 régimes au 31 mars 2009.

* *RRS* signifie « régime de retraite simplifié ».

** Il s'agit des RCR actifs et des RCR en voie d'enregistrement, de fusion totale, de terminaison ou de changement d'autorité de surveillance.

*** Ces données sont basées sur les plus récentes déclarations annuelles de renseignements, dont la majorité date de 2007.

Le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Ce crédit permet de verser le paiement de Soutien aux enfants et, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé. Il est prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui est sous la responsabilité du ministre du Revenu du Québec. Les frais d'administration du CIRSE font partie des dépenses budgétaires du ministère de la Famille et des Aînés.

On dénombrait 868 394 familles bénéficiaires du CIRSE en décembre 2008.

Le CIRSE accorde un soutien financier à tous les parents qui ont des enfants de moins de 18 ans à leur charge. Les versements sont effectués à la personne qui assume principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui réside habituellement avec eux. En décembre 2008, on dénombrait 868 394 familles bénéficiaires du CIRSE.

Le montant attribué est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial, de la situation conjugale ainsi que du nombre d'enfants en garde partagée. Il n'est donc pas le même pour toutes les familles. Par exemple, en 2009, un couple avec deux enfants ayant un revenu familial de 40 000 $ reçoit 3 249 $ pour l'année, alors que celui qui touche un revenu familial de 75 000 $ reçoit 2 033 $[4].

Un supplément pour enfant handicapé est accordé pour un enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans ses activités de la vie quotidienne[5] et dont la durée prévisible est d'au moins un an. Ce supplément est un versement mensuel fixe de 171 $ en 2009. Il aide les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé.

Sommes versées à titre de Soutien aux enfants

Type de paiement	Sommes versées (en millions de dollars)		
	2008	2007	2006
Paiement de Soutien aux enfants	2 041	2 055	2 037
Supplément pour enfant handicapé	68	65	62
Total	**2 109**	**2 120**	**2 099**

Saviez-vous que...

Léa et Thomas ont été les prénoms d'enfants les plus populaires au Québec en 2008?

4. Pour plus d'information, se référer au site Web de la Régie : www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants.

5. Les activités de la vie quotidienne sont celles que l'enfant peut faire, selon son âge, pour prendre soin de lui et participer à la vie sociale, comme communiquer, apprendre, se déplacer, se nourrir et s'habiller.

Portrait des familles bénéficiaires du Soutien aux enfants au 31 décembre 2008

Type de famille	Nombre d'enfants	Nombre de familles bénéficiaires dont le revenu est de :				Nombre total de familles bénéficiaires
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 49 999 $	50 000 $ à 74 999 $	75 000 $ ou plus	
Biparentale	1	27 922	57 929	69 290	108 248	**263 389**
	2	24 541	53 169	67 786	123 692	**269 188**
	3	11 031	17 548	17 225	29 827	**75 631**
	4 ou plus	5 633	6 071	4 126	5 691	**21 521**
	Sous-total	**69 127**	**134 717**	**158 427**	**267 458**	**629 729**
Monoparentale	1	78 101	44 433	14 357	4 482	**141 373**
	2	40 312	23 213	8 595	3 227	**75 347**
	3	11 518	3 970	1 430	569	**17 487**
	4 ou plus	3 571	650	160	77	**4 458**
	Sous-total	**133 502**	**72 266**	**24 542**	**8 355**	**238 665**
Total	1	106 023	102 362	83 647	112 730	**404 762**
	2	64 853	76 382	76 381	126 919	**344 535**
	3	22 549	21 518	18 655	30 396	**93 118**
	4 ou plus	9 204	6 721	4 286	5 768	**25 979**
	Total	**202 629**	**206 983**	**182 969**	**275 813**	**868 394**

Le financement de la Régie

Des frais d'administration de 132,7 millions

La Régie est un organisme extrabudgétaire, puisque aucun crédit provenant du Fonds consolidé du revenu n'est voté directement pour son fonctionnement. Le budget de la Régie est approuvé par son conseil d'administration. En 2008-2009, la Régie a dépensé 132,7 millions de dollars en frais d'administration pour mener à bien sa mission.

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, qui les remet ensuite à la Régie.
- Les sommes nécessaires à l'administration de la Loi RCR proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite.
- Les frais d'administration du CIRSE représentent des dépenses budgétaires du ministère de la Famille et des Aînés.
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

La préparation des états financiers est soumise à la vérification du Vérificateur général du Québec. Celui-ci peut également examiner la gestion des fonds et des biens de la Régie.

L'administration de la Régie

Le conseil d'administration

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé du président de la Régie et de 11 membres nommés par le gouvernement qui proviennent de différents milieux de la société québécoise[6]. Ce conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Afin de faciliter la prise de décision, le conseil d'administration détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Il confie des mandats particuliers à cinq comités :

Un conseil d'administration engagé et vigilant

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité de vérification et de performance;
- le comité des ressources humaines et des technologies de l'information;
- le comité des services aux citoyens;
- le comité de la politique de placement.

Le président est le porte-parole officiel de la Régie. Il préside les séances du conseil d'administration. Il est également membre du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec à titre de déposant. Le président est d'office le directeur général de la Régie et, à ce titre, il est responsable de son administration.

La Régie dispose d'une politique de gouvernance regroupant les principes, les règles et les lignes de conduite qui guident les membres du conseil d'administration et le président-directeur général dans l'exercice de leur autorité et l'accomplissement de leurs devoirs de mandataires. Cette politique permet d'assurer la réalisation de la mission de la Régie dans l'intérêt des citoyens.

Au cours de la dernière année, quatre nouveaux membres ont été nommés au sein du conseil d'administration afin de pourvoir les postes laissés vacants à la suite des départs de MM. Jean-Claude Deschênes, André Gingras, Younes Mihoubi et Paul-André Savoie, dont nous saluons la contribution.

Saviez-vous que...

en 1973, la Régie a été administrée pour la première fois par un conseil d'administration formé de 11 membres et d'un président?

6. Ces milieux représentent les six secteurs suivants : le monde des affaires, le monde du travail, les groupes socioéconomiques, les bénéficiaires, le domaine des avantages sociaux et les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2009

André Trudeau

Président-directeur général de la Régie des rentes du Québec

Membre des comités :
- politique de placement;
- ressources humaines et technologies de l'information;
- services aux citoyens;
- vérification et performance.

Date de nomination au conseil d'administration : 24 septembre 2007

Depuis septembre 2007, M. André Trudeau est président-directeur général de la Régie des rentes du Québec. Il compte plus de 30 ans d'expérience au sein du gouvernement du Québec. Il y a occupé des fonctions de président-directeur général, de sous-ministre et de secrétaire général associé dans une dizaine de ministères et organismes. Son expertise est reconnue notamment dans les domaines de l'aménagement et du développement régional, de l'environnement, des affaires municipales et des transports. Il a également assumé des responsabilités de premier niveau dans les secteurs de la santé et des services sociaux, de la formation de la main-d'œuvre et du soutien du revenu. Polyvalent, M. Trudeau a démontré de grandes habiletés de gestion tout au cours de sa carrière, qui lui ont valu en 2005 le prix Hommage lors de la remise des prix d'excellence de l'Institut d'administration publique du Québec.

Marcel Côté

(Représentant des groupes socioéconomiques)

Directeur général du collège Laflèche, à Trois-Rivières

Vice-président du conseil
Président du comité de gouvernance et d'éthique

Membre des comités :
- politique de placement;
- vérification et performance.

Date de nomination au conseil d'administration : 17 décembre 2003

Docteur en philosophie et titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés, M. Marcel Côté a essentiellement fait sa carrière dans le monde de l'éducation postsecondaire. Depuis 2002, il occupe le poste de directeur général du collège Laflèche, après avoir agi comme directeur de la section collégiale, des études, de la gestion et du registrariat au Séminaire de Sherbrooke entre 1997 et 2002. En outre, M. Côté est membre depuis quelques années de plusieurs conseils, soit du conseil d'administration du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec (2007), du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la Mauricie (2006) et du conseil d'administration du 375e anniversaire de la ville de Trois-Rivières (2006).

Chantal Bélanger

(Représentante du monde des affaires)

Administratrice de sociétés

Présidente du comité de vérification et de performance

Membre du comité :

- gouvernance et éthique.

Date de nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009

Fellow de l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec (CGA), M^me^ Chantal Bélanger est également titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés. Son parcours professionnel a débuté à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins, où elle a exercé diverses fonctions reliées à la vérification. Elle a poursuivi sa carrière dans le domaine financier en occupant divers postes à la Banque Laurentienne du Canada, de 1986 à 2006, notamment en tant qu'ombudsman et première vice-présidente des Services financiers aux particuliers pour le Québec. Elle est aujourd'hui administratrice de sociétés. Elle siège notamment aux conseils d'administration des Industries Lassonde inc. et de la Société des alcools du Québec, et elle préside les comités de vérification de ces deux organisations.

Réjean Bellemare

(Représentant du monde du travail)

Conseiller au Service de la recherche à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Président du comité des services aux citoyens

Membre des comités :

- gouvernance et éthique;
- vérification et performance.

Date de nomination au conseil d'administration : 17 décembre 2003

Titulaire d'un baccalauréat en sciences économiques, d'un diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS) en gestion et développement des coopératives, d'une maîtrise en finance appliquée et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M. Réjean Bellemare a fait son entrée à la FTQ comme responsable du dossier retraite pour le Syndicat des Métallos (1988-1999). Il y travaille maintenant comme conseiller au Service de la recherche dans le domaine de la retraite et des avantages sociaux.

Gérald Bourassa

(Représentant des bénéficiaires)

Administrateur de sociétés

Membre du comité :

- ressources humaines et technologies de l'information.

Date de nomination au conseil d'administration : 20 avril 2005

Membre de l'Ordre des comptables en management accrédités (CMA) du Québec et titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés, M. Gérald Bourassa a essentiellement travaillé dans le domaine des technologies de l'information. Il a commencé sa carrière à la firme IBM Canada ltée, où, durant plusieurs années, il a occupé diverses fonctions, dont celle de directeur principal à la commercialisation. Il a aussi été conseiller principal chez DMR inc. en 1984 et 1985, puis président de la firme Roy, Bourassa et associés inc. jusqu'en 1999. Enfin, il a été vice-président exécutif de Cognicase inc., poste qu'il a occupé jusqu'en 2003.

Normand Chatigny

(Représentant des bénéficiaires)

Conseiller stratégique

Membre du comité :

- vérification et performance.

Date de nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009

Membre du Barreau du Québec, M. Normand Chatigny a une expérience professionnelle diversifiée. Il a été en début de carrière secrétaire et directeur du contentieux à la Société de développement des coopératives, pour ensuite occuper le poste de directeur général à la Coopérative des artisans et commerçants du Quartier Petit Champlain. De 1994 à 1997, il a été avocat associé chez Bussières, Boulanger, Racine et Chatigny. Il s'est également impliqué dans la politique municipale en tant que conseiller municipal et maire de la Ville de Cap-Rouge, respectivement de 1987 à 1991 et de 1991 à 1995. Il a ensuite été secrétaire général du Conseil de la coopération du Québec et directeur général de la Fédération des coopératives de développement régional du Québec. De 2001 à 2005, il est retourné à la politique municipale à titre de conseiller municipal et membre du comité exécutif de la Ville de Québec. Depuis 2006, il exerce la profession de conseiller stratégique.

Monique Landry

(Représentante du monde des affaires)

Spécialiste en services financiers au Service Impérial CIBC de la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)

Membre des comités :

- politique de placement;
- services aux citoyens.

Date de nomination au conseil d'administration : 17 août 2005

M^me^ Monique Landry est titulaire d'un certificat en planification financière personnelle et d'un autre en gouvernance de sociétés. Elle compte à son actif diverses formations offertes par l'Institut canadien des valeurs mobilières, dont le cours sur le commerce des valeurs mobilières et celui sur la planification financière. Entrée au service de la banque CIBC en 1978, elle y a assumé différentes fonctions pour devenir, en 1994, directrice de comptes et, en 2000, spécialiste en services financiers.

Michel Marcaurelle

(Représentant des groupes socioéconomiques)

Premier vice-président et directeur général du Groupe financier AGA inc.

Membre du comité :

- ressources humaines et technologies de l'information.

Date de nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009

M. Michel Marcaurelle a principalement travaillé dans le milieu des assurances. Il a commencé sa carrière à la Croix Bleue du Québec, tout d'abord en tant que représentant en assurance collective, et ensuite comme directeur de la succursale de Montréal et directeur des ventes pour la région de Québec. De 1989 à aujourd'hui, il a poursuivi sa carrière au sein du Groupe financier AGA inc., premièrement en tant que vice-président au marketing et aux ventes, ensuite comme président-directeur général et, depuis 2005, comme premier vice-président et directeur général.

Gabriel Marchand

(Représentant du monde du travail)

Directeur général de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Membre du comité :

- ressources humaines et technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 28 février 2006

Membre du Barreau du Québec, M. Gabriel Marchand est titulaire d'une maîtrise en droit, d'un diplôme d'études supérieures avec spécialisation en administration internationale, d'un baccalauréat en psychosociologie de la communication et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il a commencé sa carrière en 1975 comme avocat dans un cabinet privé. Il a ensuite occupé divers emplois dans le monde syndical, où il a agi notamment, depuis 1984, à titre de directeur de divers services à la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), devenue par la suite la CSQ. Il occupe depuis 2003 le poste de directeur général de cette centrale syndicale québécoise.

Sylvain Picard

(Représentant du domaine des avantages sociaux)

Directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone

Président du comité de la politique de placement

Membre du comité :

- gouvernance et éthique.

Date de nomination au conseil d'administration : 16 novembre 2004

Comptable agréé (CA) et comptable général licencié (CGA) de formation, M. Sylvain Picard est administrateur agréé et aussi titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il occupe, depuis 1996, le poste de directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone, un organisme voué à l'administration des avantages sociaux pour les Premières Nations du Canada. Très actif dans son milieu, il a assumé différentes fonctions au sein du Conseil de la Nation huronne-wendat entre 1985 et 1994, dont le poste de directeur de l'administration générale de 1992 à 1994. Depuis 2004, M. Picard est également membre du conseil d'administration et président du comité de vérification de SSQ Groupe financier. De plus, il est membre du conseil d'administration d'Investissement des Premières Nations du Québec (IPNQ).

Alida Piccolo

(Représentante des fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes)

Chargée de mission pour la coordination de la mise en œuvre des mesures d'intégration au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Membre du comité :

- services aux citoyens

Date de nomination au conseil d'administration : 17 mai 2006

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une maîtrise en éducation et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M^me^ Alida Piccolo a travaillé principalement au sein de la fonction publique québécoise. Depuis 1991, elle a occupé différents postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, dont ceux de directrice du Carrefour d'intégration du Sud (2001-2004), à Montréal, de directrice régionale de Montréal des services Immigration-Québec (2004-2007) et de directrice générale de la francisation (2007-2008). Auparavant, elle travaillait dans le domaine de l'éducation, d'abord à la Commission des écoles catholiques de Montréal de 1975 à 1982, puis, jusqu'en 1991, au ministère de l'Éducation.

Dominique Savoie

(Représentante des fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes)

Sous-ministre associée responsable d'Emploi-Québec et secrétaire générale de la Commission des partenaires du marché du travail au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Membre du comité :

- ressources humaines et technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009

M^me^ Dominique Savoie possède un baccalauréat de l'Université du Québec à Montréal et une maîtrise en psychologie de l'Université de Montréal. Depuis le 12 octobre 2006, M^me^ Savoie dirige Emploi-Québec, le service public d'emploi qui offre des mesures et des services de solidarité sociale et d'emploi par l'intermédiaire d'un réseau comprenant 17 directions régionales et 147 centres locaux d'emploi. Ce réseau assure la mise en œuvre des mesures d'emploi en concertation avec la Commission des partenaires du marché du travail. M^me^ Savoie a acquis par ses multiples fonctions de gestionnaire, tant à la Commission de formation professionnelle qu'à la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre, une vaste expérience de l'administration publique, de la gouvernance de services à la population et de la mobilisation de partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

Le comité de direction en poste au 31 mars 2009

Le comité de direction est composé du président-directeur général, des trois vice-présidents, de la directrice générale de la planification et de la performance et du directeur général des technologies de l'information. Il se réunit généralement sur une base hebdomadaire. Il suit les grands dossiers organisationnels et il échange des idées sur ces sujets. Il approuve également les dossiers qui nécessitent une autorisation du Bureau du président et des vice-présidents et s'entend sur leur orientation. C'est de ce comité que relève le mandat de surveiller l'application des décisions budgétaires du conseil d'administration.

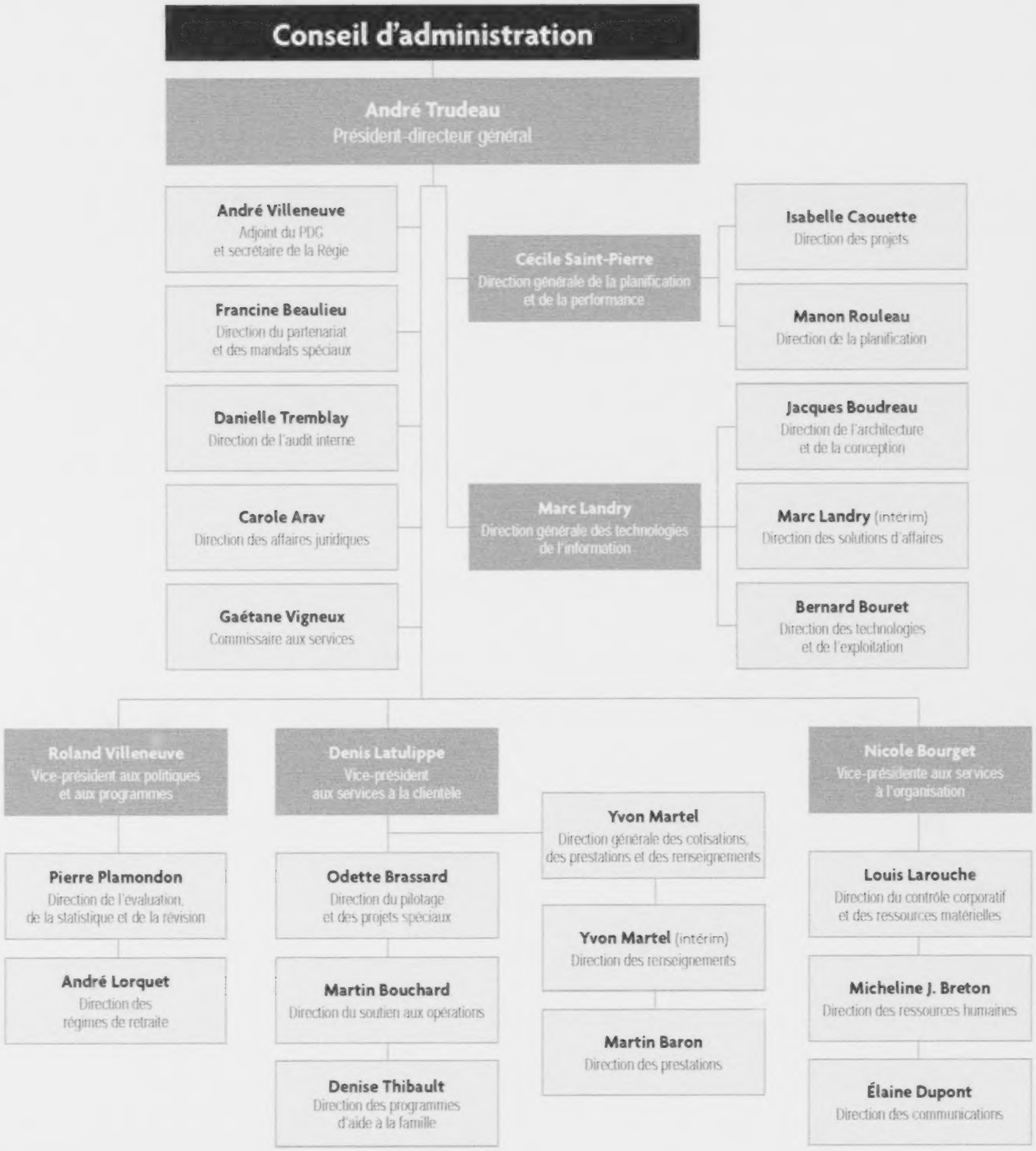
Les membres du comité de direction ainsi que ceux du conseil d'administration assurent le suivi des résultats de l'organisation à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés au tableau de bord de gestion de la Régie.

Les membres du comité de direction et le secrétaire de la Régie

Marc Landry	**Denis Latulippe**	**Cécile Saint-Pierre**	**André Villeneuve**	**André Trudeau**	**Roland Villeneuve**	**Nicole Bourget**
Directeur général des technologies de l'information	Vice-président aux services à la clientèle	Directrice générale de la planification et de la performance	Adjoint du président-directeur général et secrétaire de la Régie	Président-directeur général	Vice-président aux politiques et aux programmes	Vice-présidente aux services à l'organisation

La structure administrative

Au 31 mars 2009, l'effectif de la Régie était de 1 200 personnes. À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, les membres du personnel sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.



Les membres du comité de direction

Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie

Pour assurer sa mission, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères, organismes et institutions des secteurs privé et communautaire. Elle interagit avec deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement du fonds du Régime. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime et fournit des renseignements permettant d'établir le montant du paiement de Soutien aux enfants.

La Régie échange aussi avec certains fournisseurs, dont le Directeur de l'état civil, les renseignements nécessaires à l'application des lois dont elle est responsable et à l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[7].

En outre, depuis quelques années, la Régie a conclu 19 ententes avec divers organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises pour aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à assumer leurs responsabilités, et les sensibiliser à l'importance de planifier financièrement leur retraite. À titre d'exemple, des ententes ont été signées avec le Fonds de solidarité de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec et la Chambre des notaires du Québec.

Enfin, la Régie participe toujours activement à Question Retraite, un partenariat d'affaires public-privé créé à son initiative en 2003 et dont elle assume la gestion administrative. Cet organisme regroupe 20 partenaires issus des milieux gouvernemental, financier, syndical, patronal et universitaire. Le groupement a pour mission d'encourager et de mettre en place des activités visant à sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite.

Saviez-vous que...

Question Retraite offre gratuitement aux groupes de travailleurs et aux groupes sociaux des séances d'information sur le système de sécurité financière à la retraite?

7. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 135.

Présentation des résultats

Cette section, qui se divise en sept parties, constitue le cœur du présent rapport. Elle permet de découvrir les réalisations de la Régie et d'apprécier ses résultats à l'égard de ses engagements publics pour l'année financière 2008-2009.

Le lecteur y trouvera d'abord de l'information pertinente sur l'atteinte des objectifs du ***Plan stratégique 2006-2011*** et de ceux du ***Plan d'action 2008-2009***. Grâce à l'abrégé des résultats (pages 34 et 35), il pourra facilement repérer chacun des objectifs et constater son niveau d'atteinte au terme de l'exercice 2008-2009. Il pourra ensuite mieux juger de la performance de la Régie en parcourant les résultats détaillés (pages 36 à 57).

Il convient de rappeler qu'en 2008-2009 la Régie en était à la troisième année de mise en œuvre de son plan stratégique. C'est pourquoi, en plus des mentions « Atteint » ou « Non atteint », les expressions « Progresse bien » ou « À surveiller » font partie des possibilités pour qualifier les résultats obtenus à l'égard d'objectifs stratégiques dont la portée va au-delà de l'année 2008-2009.

La deuxième partie porte sur l'atteinte des objectifs du ***Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2008-2009***.

La troisième partie a trait quant à elle à l'atteinte des objectifs relatifs au **développement durable**.

Dans la quatrième partie, la Régie rend compte des engagements de sa ***Déclaration de services aux citoyens***.

La cinquième partie fait le point sur **l'utilisation des services Internet par les citoyens**, tandis que la sixième présente **les interventions du Commissaire aux services**, particulièrement les résultats du traitement des plaintes.

La dernière partie de cette section montre les **efforts de veille et de balisage** déployés par la Régie.

Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2008-2009* **34**

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2008-2009* **58**

Le développement durable **60**

La *Déclaration de services aux citoyens* **62**

L'utilisation des services Internet par les citoyens **68**

Les interventions du Commissaire aux services **69**

La veille et le balisage **71**

Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2008-2009*

L'abrégé des résultats 2008-2009

	Objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*	Atteint	Non atteint	Progresse bien	À surveiller	Objectifs du *Plan d'action 2008-2009*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
1	D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			36
2	D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.			37
3	Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.			✓		Produire une analyse sur l'évolution de l'épargne au Québec de 1999 à 2005 et la rendre publique.	✓		38
4	D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.			✓		Porter à 60 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.	✓		39
5	D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.				✓	Porter à 62 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.		✓	39
6	D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.				✓	Porter à 54 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.		✓	41
7	D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			43
8	D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.	✓				Augmenter d'au moins 10 % le nombre d'employeurs* parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 851 au 31 décembre 2006. * Ce pourcentage exclut les employeurs qui ont converti au RRS leur régime à cotisation déterminée.	✓		44
9	D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.				✓	Élaborer des propositions préliminaires en vue de la prochaine consultation publique sur le Régime de rentes du Québec.	✓		45
10	D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2007-2008.			47

	Objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*	Atteint	Non atteint	Progresse bien	À surveiller	Objectifs du *Plan d'action 2008-2009*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
11	D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.				✓	Proposer une solution de transformation touchant au moins deux processus du *Schéma de classification des processus* de la Régie.	✓		48
12	Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.			✓		Pour l'exercice 2009-2010, limiter la croissance du budget des frais d'administration de la Régie à 2 % par rapport au budget de l'exercice précédent.	✓		49
13	D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.	✓				s. o. : objectif stratégique atteint en 2006-2007.			50
14	D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.	✓				Avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.	✓		51
15	D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.			✓		s. o. : aucun objectif en 2008-2009.			52
16	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.			✓		Répondre aux demandes de personnel des gestionnaires en leur recommandant en six semaines ou moins des candidats aptes à occuper l'emploi à pourvoir.	✓		53
17	D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.		✓			s. o. : aucun objectif en 2008-2009.			54
18	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.		✓			Nous assurer que la ou les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés en 2008-2009.	✓		55
19	Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.			✓		Nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	✓		56
20	D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.			✓		Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.	✓		57

Les résultats détaillés

Objectif 1

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif a été atteint en 2006-2007 comme prévu. En effet, depuis mars 2007, la Régie dispose d'un portrait des PME aptes à implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés. Pour y parvenir, la Régie a mené un sondage auprès des PME qui offrent un régime de retraite à leurs employés et auprès de celles qui n'en offrent pas. Ce sondage a permis de comparer leurs caractéristiques et leurs comportements respectifs et de déterminer les conditions susceptibles de favoriser la mise en place d'un régime de retraite dans les PME. Au total, le sondage a été mené dans 1 739 entreprises, municipalités, organismes municipaux et organismes à but non lucratif de moins de 300 employés.

Objectif stratégique atteint en 2006-2007

Saviez-vous que...

60 % des employés qui n'ont pas de régime de retraite préféreraient en avoir un plutôt que de recevoir une augmentation de salaire?

Objectif 2

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Objectif stratégique atteint en 2007-2008

Cet objectif a été atteint en 2007-2008 comme prévu. La Régie avait alors réalisé une étude qui a permis, à l'aide de recherches et de consultations auprès de la population, de définir ce qu'est une personne autonome financièrement à la retraite : une personne capable de maintenir son niveau de vie pendant toute la retraite.

Les Québécois adhèrent à cette définition, mais peu d'entre eux ont pris les moyens nécessaires pour acquérir une telle autonomie. La Régie utilise donc les pistes dégagées par cette étude afin d'orienter la population vers les meilleurs gestes à poser pour l'atteindre. Dans le but d'aider les citoyens à évaluer l'épargne requise, la Régie compte améliorer les outils proposés et en concevoir de nouveaux.

Saviez-vous que...

un travailleur qui commence à économiser à 25 ans pour sa retraite pourra, avec des cotisations moindres, se payer une rente plus élevée que celui qui commence à 40 ans?

Objectif 3

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Depuis 2006-2007, la Régie a contribué chaque année de diverses façons à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale, notamment par des études ou des échanges avec des organismes concernés par le sujet. La Régie entend poursuivre ainsi jusqu'en 2011.

La Régie : un acteur important pour l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Produire une analyse sur l'évolution de l'épargne au Québec de 1999 à 2005 et la rendre publique.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

À partir des données tirées de l'*Enquête sur la sécurité financière* de Statistique Canada[8], la Régie a réalisé en 2008-2009 une étude sur les avoirs et les dettes des Québécois.

L'étude décrit l'évolution des avoirs et des dettes au Québec de 1999 à 2005. Elle présente également une comparaison de la situation au Québec par rapport au reste du Canada. Elle est complétée par une analyse portant plus précisément sur les avoirs de retraite.

L'étude a permis de faire ressortir certains constats :

- Au Québec, l'avoir le plus important est la résidence principale, alors que la dette principale est l'hypothèque associée à cette résidence.
- Le niveau relatif de l'épargne-retraite dans les avoirs est à la hausse.
- Le pourcentage d'unités familiales ayant des avoirs de retraite est sensiblement le même au Québec qu'ailleurs au Canada, sauf chez les 60 ans et plus, où le pourcentage est plus grand du côté québécois.
- Les avoirs de retraite ne sont toutefois pas aussi élevés au Québec que dans le reste du Canada.

Cette étude est disponible sur le site Web de la Régie.

8. Pour plus d'information, veuillez consulter le site Web de Statistique Canada au www.statcan.gc.ca.

Objectif **4**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓**A venir**

✓ Progresse bien

☐ A surveiller

Objectif **5**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓**A venir**

☐ Progresse bien

✓ A surveiller

Commentaires

À l'automne 2008 et à l'hiver 2009, la Régie a tenu sa campagne annuelle de promotion de la planification financière de la retraite, cette fois sous le thème « À vos marques! Prêts? Planifiez! »

Les 25-45 ans toujours dans la mire de la Régie

Pour une deuxième année consécutive, la stratégie consistait à inviter les citoyens, particulièrement les 25-45 ans, à se rendre sur un microsite au parcours à la fois amusant et très instructif qui permettait aux internautes de découvrir :

- les sources de revenus sur lesquelles ils pourront compter à leur retraite;
- les éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.

Le microsite **jeplanifie.com** proposait également un choix d'outils de planification financière qui s'adaptent facilement aux situations de chacun. La Régie a encore une fois réussi à attirer les 25-45 ans sur ce microsite au moyen d'un concours. En effet, au terme de la visite expliquant les éléments de base du Régime de rentes du Québec, les internautes étaient invités à répondre correctement à des questions portant sur ces éléments de base. Ils couraient ainsi la chance de gagner l'un des trois REER d'une valeur de 2 500 $ offerts par la Régie.

Pour inciter les citoyens à visiter le microsite, la Régie a utilisé les moyens de communication suivants : des sites Web d'information, des stations de radio communautaires et commerciale, des journaux, des chaînes de télévision spécialisées ainsi que des panneaux routiers, en plus de son propre site Web et de son bulletin électronique.

La campagne publicitaire a donné lieu à quelque 349 000 visites du site, soit plus du triple de l'an dernier. Près de 196 000 internautes se sont inscrits au concours, presque quatre fois plus qu'en 2007-2008. À n'en pas douter, cette campagne a connu un véritable succès.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*	**Résultat**
(Lié à l'objectif 4) Porter à 60 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*	**Résultat**
(Lié à l'objectif 5) Porter à 62 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.	☐ Atteint ✓ Non atteint

Commentaires

Le pourcentage des Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite et le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite ont de nouveau été mesurés cette année au moyen d'un sondage.

Avec un taux de 62,4 %[9], l'objectif annuel de 60 % pour la connaissance des sources de revenus à la retraite est dépassé et, si ce résultat se maintient jusqu'en 2011, l'objectif stratégique sera atteint. Quant au taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec, il a connu une augmentation non significative, passant de 59,2 % l'an dernier à 60,6 %[10] cette année. Les activités de promotion visant à faire connaître les sources de revenus ainsi que les éléments de base du Régime auprès des 25-45 ans se poursuivront en 2009-2010.

Saviez-vous que...

la rente de retraite du Régime de rentes du Québec remplacera environ 25 % des revenus de travail sur lesquels vous aurez cotisé si vous prenez votre retraite à 65 ans?

9. La marge d'erreur est de ± 2,9 % avec un niveau de confiance de 95 %.
10. La marge d'erreur est de ± 1,6 % avec un niveau de confiance de 95 %.

Objectif 6

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓A venir

☐ Progresse bien

✓A surveiller

Commentaires

Un objectif ambitieux

La sécurité financière à la retraite des Québécois constitue un enjeu majeur dont la responsabilité est partagée entre le gouvernement, les employeurs et les travailleurs. C'est pourquoi la Régie a intensifié ses efforts en 2008-2009 en matière de stratégie et de moyens de communication à privilégier dans le but de faire connaître davantage les divers régimes de retraite adaptés aux besoins des PME. Elle a élaboré la stratégie « Votre image est importante? Mettez-vous aux régimes! », qui vise notamment à faire valoir au plus grand nombre possible de dirigeants de PME l'importance de mettre en place un régime de retraite. L'incidence d'un tel outil sur la fidélisation du personnel et l'attraction de nouveaux employés semble être significative. Les employeurs peuvent ainsi rendre leur entreprise plus attrayante en offrant un régime de retraite à leurs employés. Avec sa stratégie, la Régie a surtout misé sur les dirigeants de PME et les conseillers autorisés à offrir des rentes collectives.

Parmi les moyens utilisés, notons :

- la participation de la Régie à divers colloques et congrès permettant de joindre ces deux clientèles;
- une conférence présentée dans plusieurs régions du Québec, destinée principalement aux dirigeants de PME et décrivant les principaux régimes de retraite qui répondent à leurs besoins;
- l'ajout de sections sur le site Web de la Régie, une à l'intention des dirigeants de PME et l'autre pour les professionnels concernés par les régimes de retraite;
- une formation d'une durée de trois heures, reconnue par la Chambre de la sécurité financière et destinée à ces professionnels.

En 2008-2009, un sondage a aussi été réalisé pour évaluer l'effet de la mise en place de ces outils. Le premier constat est que l'information transmise aux dirigeants de PME, contrairement à celle adressée à l'ensemble de la population, se fait sur une petite échelle. Par exemple, les conférences ont permis de joindre plus de 500 personnes, mais, d'après les résultats du sondage, ces personnes travaillent pour seulement 0,6 % des organisations de moins de 300 employés au Québec. De même, on estime que la section du site Web consacrée aux dirigeants de PME n'aurait été visitée que par environ 7 % d'entre eux.

L'objectif fixé semble donc très ambitieux étant donné la portée restreinte des actions réalisées. Le travail de sensibilisation est de longue haleine et nécessite des interventions régulières auprès de la clientèle cible.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Porter à 54 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.

Résultat

☐ Atteint ✓ Non atteint

Commentaires

L'indicateur concerne plus précisément les PME qui n'offrent pas de régime de retraite à leurs employés. Ces organisations représenteraient plus de 80 % des entreprises de moins de 300 employés et sont principalement présentes parmi celles qui ont moins de 100 employés.

Un sondage visant à évaluer le taux de connaissance des instruments d'épargne-retraite a été réalisé du 3 décembre 2008 au 20 février 2009. Il couvrait les entreprises de moins de 300 employés, y compris les organismes à but non lucratif et les administrations municipales. Des 1 487 organisations interrogées, 947 n'offraient pas de régime de retraite.

Le taux de connaissance mesuré lors du sondage est de 40,4 %[11], ce qui est inférieur au taux de 52 % obtenu en 2005. Ce résultat soulève des interrogations compte tenu des efforts considérables déployés pour joindre les PME. La Régie tente déjà de comprendre les raisons qui peuvent expliquer cette baisse. C'est pourquoi un nouveau sondage sera réalisé au cours de l'année 2009-2010.

Saviez-vous que...

la Régie offre sur son site Web un outil permettant aux entreprises d'évaluer le type de régime de retraite qui serait le mieux adapté à leurs besoins?

11. La marge d'erreur est de ± 3,1 % avec un niveau de confiance de 95 %.

Objectif **7**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite (RCR) et présenter des recommandations au ministre.

Résultat

✓ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **À venir**

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Objectif stratégique atteint en 2006-2007

Cet objectif a été atteint en 2006-2007. La Loi RCR exige que l'administration de tout régime de retraite soit confiée à un comité de retraite. Lors de la création de tels comités, en 1990, les membres étaient assujettis à un régime de responsabilité fiduciaire étendu qui les engageait personnellement et solidairement pour les décisions prises dans leur rôle d'administrateur du bien d'autrui.

La *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, notamment en matière de financement et d'administration* (2006, chapitre 42) a été adoptée le 13 décembre 2006. Cette loi a permis notamment de clarifier la responsabilité du comité de retraite et des fournisseurs de services et de s'assurer que les comités de retraite disposent de renseignements utiles pour exercer leurs fonctions.

Saviez-vous que...

la Régie a répondu au cours de l'année à plus de 8 600 demandes d'information concernant les régimes complémentaires de retraite?

Objectif **8**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir
☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif a été atteint en 2007-2008 et le nombre d'employeurs parties à un RRS a continué de progresser en 2008-2009. Quoique l'objectif ait été atteint, il sera important de continuer à suivre cet indicateur pour s'assurer qu'il s'agit bien d'une hausse durable. Les efforts se poursuivront en ce sens et l'atteinte de l'objectif sera mesurée annuellement d'ici à 2011.

Des efforts soutenus pour accroître l'adhésion aux régimes de retraite

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Augmenter d'au moins 10 % le nombre d'employeurs* parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 851 au 31 décembre 2006.

* Ce pourcentage exclut les employeurs qui ont converti au RRS leur régime à cotisation déterminée.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Depuis plusieurs années déjà, la Régie fait des efforts pour promouvoir les RRS. Au 31 décembre 2007, le nombre d'employeurs parties à un RRS était de 948[12], soit une augmentation de 11,4 % par rapport au 31 décembre 2006.

En 2008-2009, plusieurs actions de promotion ont été réalisées. En décembre 2008, la Régie a procédé à la mise en ligne d'un site Web à l'intention des employeurs parties à un RRS. De plus, la Régie a offert une formation accréditée intitulée « La série PME, mettez-vous aux régimes! » Finalement, un nouvel instrument de retraite, le régime de retraite par financement salarial (RRFS), a fait l'objet d'une publication et d'un envoi aux syndicats. Toutes ces actions devraient faire augmenter encore le nombre d'employeurs parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite.

12. Ce nombre exclut les employeurs qui ont converti au RRS leur régime à cotisation déterminée.

Objectif **9**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

☐ Progresse bien

✓ À surveiller

Commentaires

Les résultats de l'analyse actuarielle ont confirmé la nécessité d'apporter des changements au Régime.

Les résultats de l'*Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2006* ont confirmé la nécessité d'apporter des changements au Régime afin de stabiliser son financement à long terme. En effet, il s'agit de la deuxième analyse consécutive où le taux de cotisation d'équilibre[13] est supérieur de plus de 0,3 point au taux de cotisation prévu par la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, soit 9,9 %.

À partir des résultats de cette analyse et de différents travaux, la Régie a élaboré, en 2008, un ensemble de propositions de modification au Régime. L'effet combiné des propositions touchant les cotisations et les prestations permettrait de réduire de façon significative l'écart entre le taux d'équilibre et le taux de cotisation.

Par ailleurs, une mise à jour au 31 décembre 2008 de la dernière analyse actuarielle a été produite pour tenir compte notamment de l'effet sur le fonds RRQ des rendements négatifs obtenus en 2008. Selon cette mise à jour, le taux d'équilibre du Régime serait de 10,95 %.

Cette mise à jour inclut également un test de sensibilité montrant l'effet d'un rendement moyen de 15 % par année pendant les 5 prochaines années. Ce rendement se rapproche de ce qui a été observé durant la période comprise entre le 1er janvier 2003 et le 31 décembre 2007, soit 13,4 %. Il permettrait de récupérer les pertes subies sur les placements en 2008, et de ramener le taux d'équilibre à 10,57 %, si les autres facteurs influençant le taux d'équilibre demeuraient constants.

Cependant, il faut rester vigilant, car la situation financière évolue rapidement. Lors de la prochaine consultation publique, il conviendra de déterminer si de nouvelles propositions sont nécessaires pour que le taux d'équilibre du Régime ne dépasse pas de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

13. Il s'agit du taux de cotisation qui devrait être appliqué aux années futures pour que le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles demeure constant. Cet indicateur permet d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme. Au 31 décembre 2006, le taux de cotisation d'équilibre était de 10,54 %. Ce taux est passé à 10,62 % à la suite de l'adoption en juin 2008 du projet de loi nº 68, portant sur la retraite progressive.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*	**Résultat**
Élaborer des propositions préliminaires en vue de la prochaine consultation publique sur le Régime de rentes du Québec.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

La Régie a élaboré des propositions préliminaires de modification au Régime qui ont conduit à l'ensemble des propositions présentées dans le document de consultation *Vers un Régime de rentes du Québec renforcé et plus équitable*. Celui-ci a été déposé à l'Assemblée nationale le 19 juin 2008.

Ce document situe d'abord le Régime dans le système québécois de protection du revenu à la retraite, puis montre que la pression exercée sur lui s'accentue. Il servira de base de discussion lors de la prochaine consultation publique portant sur la situation du Régime.

Objectif **10**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Objectif stratégique atteint en 2007-2008

Cet objectif stratégique a été atteint en 2007-2008 comme prévu. En effet, la Régie a entrepris en 2006-2007 une importante démarche de transformation de ses façons de faire. Celle-ci vise à lui permettre de continuer à répondre adéquatement aux besoins croissants de la clientèle dans un contexte de départs massifs à la retraite et ainsi de s'adapter à l'évolution sociodémographique et technologique des Québécois. Pour y parvenir, la Régie s'est livrée à un exercice de réflexion et de concertation mettant à contribution des employés et des gestionnaires de tous les secteurs de l'organisation. Cet exercice a permis d'élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation visant à orienter la Régie dans la transformation de ses façons de faire.

Objectif **11**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☑ **À venir**

☐ Progresse bien

☑ À surveiller

Commentaires

Une transformation qui se poursuit

Le plan d'amélioration de la performance de la Régie comprend divers projets visant à transformer en profondeur ses façons de faire. Plusieurs travaux ciblant la transformation des processus prioritaires ont été réalisés en 2008-2009 ou sont en cours, alors que d'autres s'amorceront dans les prochaines années. Toutefois, compte tenu de l'ampleur du travail que représente une telle transformation, la Régie prévoit que les travaux se poursuivront au-delà de 2011.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Proposer une solution de transformation touchant au moins deux processus du *Schéma de classification des processus* de la Régie.

Résultat

✓ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

Au cours de l'année 2008-2009, pour trois projets, une solution de transformation appuyée sur une démarche structurée de modélisation et d'analyse de processus a été proposée. Ces projets touchent les trois processus suivants :

- Gérer les prestations du Régime de rentes du Québec / sous-processus : attribuer la rente de retraite.
- Gérer les plaintes.
- Gérer les ressources informationnelles et technologiques / sous-processus : livrer des solutions basées sur les technologies de l'information.

Ces solutions de transformation permettront de mieux répondre aux attentes du citoyen, de faire évoluer les tâches du personnel de la Régie et d'améliorer la productivité de l'organisation.

Objectif **12**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Chaque année d'ici à 2010-2011, le taux cumulé de croissance du cadre budgétaire des frais d'administration sera comparé au taux de croissance de l'inflation à partir de l'année de référence 2005-2006.

Pour l'année financière 2009-2010, le cadre budgétaire de la Régie est de 147,8 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 3,1 % par rapport à l'année de référence (2005-2006 : 143,3 millions de dollars). Cette augmentation est toutefois inférieure à l'inflation cumulative de 10,2 % calculée selon l'indice des prix à la consommation (IPC) du Canada.

L'amélioration continue de ses processus d'affaires et l'utilisation accrue des technologies de l'information pour le traitement des demandes a permis d'absorber la croissance notable[14] de la clientèle.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Pour l'exercice 2009-2010, limiter la croissance du budget des frais d'administration de la Régie à 2 % par rapport au budget de l'exercice précédent.

Résultat

✓ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

Des dépenses bien contrôlées

Le budget des frais d'administration pour l'exercice 2009-2010, adopté par le conseil d'administration, est de 146,7 millions de dollars, comparativement à 143,8 millions de dollars en 2008-2009, respectant ainsi l'objectif fixé à 2 % de croissance. Les sommes nécessaires à l'application des lois RRQ et RCR ainsi qu'à l'administration du CIRSE se sont élevées à 132,7 millions de dollars pour la dernière année financière[15].

14. L'évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants au fil des ans est illustrée par le graphique de la page 19.
15. Pour plus de détails, voir « Les frais d'administration » à la page 93.

Objectif **13**

Objectif *du Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **À venir**

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif a été atteint en 2006-2007 comme prévu. En effet, une stratégie de migration de la clientèle, incluant les progressions attendues pour les modes les plus efficients, a été établie en 2006-2007. Elle vise à ce que la clientèle utilise davantage les modes de prestation les plus efficients, comme Internet, plutôt que le courrier ou le service en personne. Cependant, la Régie respecte les préférences des citoyens pour l'utilisation de certains modes de prestation de services plutôt que d'autres.

Objectif stratégique atteint en 2006-2007

Saviez-vous que...

en 2008-2009, la Régie a répondu à 1 372 855 appels téléphoniques, dont près de 30 % ont été traités sans intervention humaine?

Objectif **14**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Une migration des plus réussies

Parmi les différents modes qu'un client peut utiliser pour interagir avec la Régie, les plus efficients sont les libres-services, puisqu'ils permettent d'automatiser, en tout ou en partie, le traitement de la demande. La stratégie de migration élaborée en 2006-2007 (page 50) vise l'augmentation, de 15 à 29 %, de l'utilisation des libres-services que la Régie offre par Internet et par téléphone pour 10 types de demandes fréquemment présentées par ses clients. Pour l'année 2008-2009, le taux d'utilisation des libres-services a été de 36,3 %, soit 152 % des progressions prévues d'ici à 2011 dans la stratégie de migration. Voici les 10 types de demandes :

Types de demandes fréquemment présentées par les clients

Types de demandes	
RRQ	
1.	Relevé de participation
2.	Rente de retraite
3.	Prestation de décès
4.	Rente de conjoint survivant
5.	Duplicata de relevés d'impôt
6.	Retenue d'impôt
CIRSE	
7.	Paiement de Soutien aux enfants
8.	Changement de situation conjugale
9.	Changement de fréquence des versements
Commun au RRQ et au CIRSE	
10.	Dépôt direct

La Régie continuera de faire le suivi périodique de l'utilisation des libres-services pour s'assurer que le niveau atteint est non seulement maintenu, mais haussé.

Objectif **15**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Dans les années futures, les défis de la Régie à l'égard du personnel seront considérables. Elle devra maintenir la qualité de ses services dans un contexte de raréfaction de la main-d'œuvre, de réduction de l'effectif et de renouvellement de son personnel. Dans cette optique, l'évaluation, sur une période donnée, du nombre d'employés selon les compétences requises pour accomplir sa mission et respecter ses engagements de services s'avère essentielle.

La planification de la main-d'œuvre : un atout pour relever les défis de demain

L'élaboration de la planification quinquennale de la main-d'œuvre a été réalisée en 2006-2007. Outre l'évaluation des besoins, elle prévoit les mouvements du personnel par corps d'emploi, comme les départs à la retraite et les mutations vers d'autres ministères et organismes.

Les améliorations apportées lors de la première mise à jour de cette planification, en 2007-2008, ont permis de présenter les résultats sous divers angles tels que la catégorie d'emploi et le centre de responsabilité. En 2008-2009, la planification quinquennale de la main-d'œuvre a de nouveau été mise à jour.

Objectif **16**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

L'atteinte à 94 % des résultats visés au plan de main d'œuvre 2007-2009 place cet objectif stratégique sur la bonne voie.

Des gestes concrets pour disposer d'un personnel qualifié

Par ailleurs, la Régie a mis en place en 2008-2009 un processus de Gestion prévisionnelle et intégrée de la main-d'œuvre (GPIMO). Ce processus vise une meilleure intégration et une plus grande cohérence des actions à réaliser pour assurer la présence en tout temps d'une main-d'œuvre qualifiée. Il intègre notamment la planification quinquennale de la main-d'œuvre[16], la gestion des connaissances[17] et la gestion des compétences[18]. Il comprend également le nouvel exercice d'analyse de vulnérabilité des postes en situation critique, qui permettra de cibler des actions à portée sectorielle ou organisationnelle pour pouvoir répondre à la problématique de vulnérabilité soulevée. Le plan d'action de main-d'œuvre 2009-2011 a été élaboré selon ce processus.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Répondre aux demandes de personnel des gestionnaires en leur recommandant en six semaines ou moins des candidats aptes à occuper l'emploi à pourvoir.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Dans son plan de main-d'œuvre 2007-2009, la Régie prévoyait recommander aux gestionnaires en six semaines ou moins des candidats aptes à occuper l'emploi à pourvoir. En 2008-2009, la Régie a répondu à 94,1 % des demandes dans le délai fixé, ce qui satisfait à l'objectif du plan stratégique.

16. Pour plus d'information, voir l'objectif 15 à la page 52.
17. Pour plus d'information, voir l'objectif 17 à la page 54.
18. Pour plus d'information, voir l'objectif 18 à la page 55.

Objectif **17**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Cet objectif n'a pas été atteint l'an dernier. Les travaux se sont donc poursuivis en 2008-2009 pour achever l'élaboration de la stratégie de gestion des savoirs[19]. Le but d'une telle démarche est de déterminer, de mieux exploiter et de pérenniser les savoirs utiles à l'organisation pour lui permettre de réaliser sa mission avec performance. Elle propose à cette fin quatre objectifs qui visent à faire en sorte que la gestion des savoirs s'intègre, au fil des ans, aux valeurs, au processus de gestion et aux pratiques organisationnelles de la Régie. Ces objectifs consistent à :

- diminuer la vulnérabilité organisationnelle en repérant les savoirs critiques[20];
- réduire l'incidence des départs sur la poursuite des activités de la Régie en assurant la transmission des savoirs;
- intensifier le développement d'une culture de travail collaboratif par l'introduction de nouveaux modes de travail axés sur le partage des savoirs;
- assurer l'exploitation et la pérennité des savoirs dans l'organisation par la constitution, sur une base continue, d'une mémoire organisationnelle.

Une stratégie ancrée dans les besoins de l'organisation

Cette stratégie est d'ailleurs assortie d'un plan de mise en œuvre pluriannuel qui comporte notamment un calendrier d'implantation des mécanismes qu'elle sous-tend.

19. Dans le cadre de cette stratégie et des travaux subséquents, la Régie préconise l'emploi du terme *savoirs*, de portée plus générale que le terme *connaissances*.

20. Un savoir est jugé critique au terme d'une évaluation du risque qu'il représente pour une organisation.

Objectif **18**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

En 2007-2008, la Régie avait déterminé trois compétences prioritaires à développer d'ici à 2011. Il s'agissait de :

- savoir s'adapter;
- orientation vers la clientèle;
- savoir transmettre l'information.

La maîtrise des compétences : un gage de performance

Cette même année, la compétence « savoir s'adapter » a fait l'objet d'activités de développement auprès de tous les chefs d'équipe. Les résultats de l'évaluation par les gestionnaires ont montré que cette compétence était maîtrisée par 89 % des chefs d'équipe. La Régie a donc poursuivi ses efforts pour s'assurer que la compétence « savoir s'adapter » serait maîtrisée par 90 % des chefs d'équipe d'ici la fin du plan stratégique. Cette compétence sera mesurée de nouveau au cours de l'année 2009.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Nous assurer que la ou les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés en 2008-2009.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

En 2008-2009, c'est la compétence « orientation vers la clientèle » qui a été ciblée comme compétence prioritaire à développer chez tous les employés de la Régie. L'évaluation a été effectuée auprès d'un échantillon d'employés. Le résultat, fort appréciable, démontre que 97 % des employés maîtrisent cette compétence.

Bien que le résultat soit très satisfaisant, cette compétence revêt une importance telle que des activités de développement visant son maintien ont quand même été proposées à l'ensemble des employés. Elles avaient pour objectifs non seulement de reconnaître le bon service à la clientèle qu'offrent les employés, mais aussi de les sensibiliser à l'importance de continuer en ce sens.

Objectif **19**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ A venir
✓ Progresse bien
☐ À surveiller

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

La Régie est toujours soucieuse d'offrir à son personnel un climat de travail stimulant qui favorise l'attraction et la fidélisation d'un personnel compétent. En février 2009, la mobilisation du personnel a de nouveau été mesurée au moyen du sondage RH+. Cette année, le taux de participation a atteint 77,1 %, ce qui constitue un taux élevé pour ce type de sondage. Les répondants ont par ailleurs mentionné, dans 93,3 % des cas, qu'ils étaient tout à fait en accord ou plutôt en accord avec l'énoncé suivant : « Je recommanderais la Régie comme employeur de choix. » Ce résultat représente une augmentation par rapport à celui de 90,8 % atteint en 2008.

La Régie est reconnue comme employeur de choix par 93,3 % de ses employés.

Le fait de tenir en 2008-2009 une rencontre des vice-présidents et du président-directeur général avec tous les employés n'est certes pas étranger à ce bon résultat. La Tournée de la haute direction visait notamment à :

- favoriser l'engagement du personnel à l'égard de la réalisation du plan stratégique;
- l'informer des orientations d'affaires;
- souligner sa contribution à l'atteinte des objectifs visés;
- développer son sentiment d'appartenance à l'organisation;
- susciter un rapprochement entre la haute direction et le personnel.

L'évaluation de cette activité par les employés qui y ont assisté permet de conclure que tous les objectifs fixés ont été atteints. De plus, les répondants se sont dits, dans une proportion de 96,9 %, « très satisfaits » ou « satisfaits » de l'activité dans son ensemble.

Objectif **20**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ À venir

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Dans un contexte où l'un des meilleurs indicateurs de l'excellence d'une organisation est son habileté à attirer du personnel, à le motiver et à le fidéliser, il est important pour la Régie de savoir garder ses employés. Les efforts déployés en ce sens ont été fructueux, puisque, au cours des dernières années, le taux de rétention de la Régie a été supérieur à celui de l'ensemble de la fonction publique.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*

Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Des employés fidèles à leur organisation

En 2008-2009, le taux de rétention des employés réguliers de la Régie a été de 97,1 %, comparativement à 95,5 % pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement[21].

De plus, un court sondage s'adressant aux employés en poste depuis au moins six mois a été élaboré. Il a pour objet de connaître leur opinion sur différents facteurs liés à leur accueil et à leur intégration, pour déceler des moyens d'accroître l'attrait d'une carrière à la Régie. Ce sondage sera distribué de façon électronique à compter du 1er avril 2009.

21. Pour plus de détails, voir « Le taux de rétention » à la page 85.

Le *Plan d'action* à l'égard des personnes handicapées 2008-2009

La Régie est à l'écoute des besoins des personnes qui présentent des incapacités.

En 2008-2009, la Régie s'est fixé trois objectifs dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées[22]. Les résultats ci-dessous montrent que deux des trois objectifs ont été atteints. Au-delà de ces objectifs, la Régie essaie de répondre le mieux possible aux besoins particuliers de cette clientèle.

Cette année, aucune plainte n'a été formulée par les personnes handicapées. Toutefois, la Régie a tenu compte d'un commentaire et de certaines plaintes des années antérieures, et a entrepris des travaux pour faciliter le retour au travail des personnes handicapées qui bénéficient d'une rente d'invalidité. Afin d'assurer à ces bénéficiaires un arrimage adéquat des travaux avec la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, la Régie a amorcé une étude sur le sujet à l'automne 2008.

Objectifs au regard des services à la population et au personnel

Objectif 1 du *Plan d'action 2008-2009*

Connaître les obstacles qui nuisent à l'intégration sociale et professionnelle de la clientèle de la Régie présentant des incapacités.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Lors d'un précédent sondage, certains obstacles avaient été relevés. Un nouveau sondage a été effectué pour permettre de préciser les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Cependant, ces dernières n'ont pas mentionné d'obstacles spécifiques de leur handicap; les personnes non handicapées se heurtent elles aussi aux obstacles constatés. Des démarches seront entreprises au cours de l'année pour évaluer ce qui peut être amélioré.

22. Un tel plan répond à la disposition légale de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., chapitre E-20.1).

Objectif 2 du *Plan d'action 2008-2009*

Respecter au moins 93 % des règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI[23] pour au moins deux services transactionnels supplémentaires.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Le volet transactionnel du site Web de la Régie a été modifié pour qu'il respecte les règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI. De plus, les règles d'accessibilité doivent être respectées pour toutes les modifications apportées au site Web de la Régie en cours d'année.

Les deux services transactionnels visés, soit la demande de rente de retraite en ligne et le changement de situation conjugale pour le Soutien aux enfants, respectent à 94 % les règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI.

Objectif 3 du *Plan d'action 2008-2009*

Comme prévu au plan d'action établi pour 2008-2009, éliminer les obstacles relatifs aux locaux occupés par la Régie et à ses équipements.

Résultat

☐ Atteint ☑ Non atteint

Commentaires

Cet objectif n'a pu être atteint en 2008-2009. L'évaluation de l'accessibilité des locaux occupés par la Régie a bien été effectuée par la Société immobilière du Québec. Elle a permis de relever des obstacles principalement liés à l'édifice. Cependant, la Régie étant locataire des locaux qu'elle occupe, les travaux requièrent plus de temps que celui estimé. Bien que cet objectif ne soit pas reconduit dans le *Plan d'action 2009-2010*, la Société immobilière du Québec et les propriétaires des locaux entreprendront des démarches afin d'établir des priorités d'action.

En ce qui concerne l'équipement de la Régie et les locaux qu'elle occupe, il est important de souligner qu'une employée est disponible pour tout le personnel afin d'ajuster les postes de travail. Le cas échéant, la Régie achète de l'équipement et des outils adaptés aux besoins des personnes présentant une incapacité. Les salles de formation sont munies d'un mobilier complètement ajustable. Cette année, des écriteaux ont été installés pour distinguer ce mobilier et ainsi mieux répondre aux besoins du personnel en formation.

23. Il s'agit de *Web Accessibility Initiative*, soit l'Initiative d'accessibilité Web. La WAI a été lancée en 1997 par le World Wide Web Consortium et regroupe plus de 500 membres. La principale mission de la WAI est de proposer des solutions techniques pour rendre le Web accessible aux personnes qui présentent des incapacités.

Le développement durable

La Régie se préoccupe du développement durable, tant sur le plan environnemental que sur le plan sociétal. Ainsi, elle a adhéré à la stratégie gouvernementale en matière de développement durable en élaborant durant l'année 2008 le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Toutefois, la Régie était très active à cet égard depuis plusieurs années, notamment dans le domaine environnemental. Elle s'est donné deux objectifs dans son *Plan d'action 2008-2009*.

Le premier objectif en ce qui concerne le développement durable est à caractère environnemental.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*	**Résultat**
Dans le but de promouvoir le développement durable, réaliser au moins dix nouvelles actions à caractère environnemental.	✓ Atteint ☐ Non atteint

Pour une deuxième année consécutive, la Régie s'est engagée à réaliser 10 nouvelles actions à caractère environnemental. Elle est particulièrement fière des résultats obtenus, puisque, en plus de poursuivre les différentes actions déjà mises en place dans le passé, elle a réalisé, durant l'année 2008-2009, 12 nouvelles actions significatives qui avaient pour objectif d'inciter le personnel et la clientèle à poser des gestes écoresponsables.

Voici donc un aperçu des principales activités réalisées en 2008-2009.

Des activités contribuant à la sensibilisation et à la formation du personnel

- Des formations internes concernant la rationalisation de l'impression de documents ont entraîné une diminution de 19 % des impressions effectuées par le personnel de la Régie, soit 1,3 million de pages de moins (5,5 millions de pages, comparativement à 6,8 millions l'an dernier).
- Deux conférences midi tenues en novembre 2008 sur le thème de l'univers du recyclage des matières résiduelles ont joint une centaine d'employés.
- Les nouveaux employés ont été sensibilisés aux gestes à poser en développement durable lors des séances d'accueil.

La Régie souscrit toujours au développement durable.

Des activités liées à l'adoption de mesures de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsables

- Un projet pilote de demande de rente de retraite par téléphone a été implanté. Pour 2008-2009, près de 8 400 demandes sont entrées par ce nouveau service. Ce projet permet de diminuer l'utilisation de papier, d'enveloppes et de timbres ainsi que l'impression de certains documents lors du traitement à la Régie.
- Certaines procédures de travail ont été révisées pour éliminer de façon systématique les photocopies des demandes de rente d'invalidité et des documents médicaux. Cette action permet de réduire de 1,3 tonne métrique la consommation de feuilles de papier.
- Au bureau de Québec, la collecte sélective des matières recyclables (papier, carton, plastique, verre et métal) dans les salles de pause et la récupération des piles ont été implantées. Ces mesures s'ajoutent aux initiatives de recyclage du papier qui étaient en vigueur depuis plusieurs années déjà.
- Grâce à l'installation d'équipement de visioconférence individuelle dans la plupart des bureaux régionaux, le personnel concerné peut tenir des rencontres à distance entre les différents points de service, ce qui diminue les déplacements des employés, tout cela sans nécessiter d'investissements coûteux.

Avec ces réalisations à son actif, la Régie se joint aux promoteurs du développement durable, pour le bien-être des générations futures. Elle contribue ainsi aux orientations et aux objectifs de la stratégie gouvernementale en la matière.

Le second objectif 2008-2009 en ce qui concerne le développement durable est un objectif sociétal.

Objectif du *Plan d'action 2008-2009*	**Résultat**
Contribuer directement à au moins deux activités organisées par des organismes de bienfaisance.	✓ Atteint ☐ Non atteint

En 2008-2009, la Régie a maintenu ses engagements envers la communauté. Ainsi, non seulement l'objectif de contribuer à au moins deux activités mises sur pied par des organismes de bienfaisance a été dépassé, mais, en plus, les résultats de ces activités ont été parmi les plus importants depuis plusieurs années. L'entraide, la collaboration et le partage ont été au cœur des gestes de soutien posés par le personnel de la Régie à l'égard des plus démunis.

En voici d'ailleurs quelques exemples :

- La traditionnelle campagne d'Entraide a permis de dépasser l'objectif financier fixé, en plus de voir le taux du don à la source augmenter de façon importante.
- Pour une première année, les employés ont participé en grand nombre au Défi têtes rasées de LEUCAN afin de venir en aide aux enfants atteints de cancer et à leur famille.
- Pour une neuvième année consécutive, la Régie a prêté son centre d'appels de Québec afin de soutenir la cause du téléthon Opération Enfant Soleil. Des employés ont également donné de leur temps pour participer aux activités du téléthon.
- Les employés ont contribué à la collecte annuelle de sang d'Héma-Québec, qui s'avère une des plus réussies depuis plus de 20 ans.
- La Régie a également accueilli une troupe de théâtre dans laquelle des personnes vivant avec un handicap physique ou intellectuel côtoient des personnes vivant sans handicap.

Saviez-vous que...

92 % des bénéficiaires du Régime de rentes du Québec ont adhéré au dépôt direct?

La *Déclaration de services aux citoyens*

Une déclaration à l'écoute des citoyens

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité à des moments importants de leur vie. La déclaration 2008 comptait 32 engagements, certains qualitatifs, d'autres quantitatifs. Ces engagements avaient été établis à la suite des consultations (groupes de discussion et sondages) menées auprès de milliers de clients, qui avaient fait ressortir les aspects du service qui leur semblaient les plus importants.

La première édition de la *Déclaration de services aux citoyens* date d'avril 2001[24]. Son contenu est révisé chaque année et mis à jour, s'il y a lieu. La Régie désire ainsi s'assurer que ses engagements envers les citoyens sont toujours pertinents et reflètent sa performance. Au fil des ans, la déclaration a été mise à jour à six reprises pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. La dernière mise à jour, adoptée par le conseil d'administration de la Régie, a été publiée en avril 2009.

La population peut consulter la déclaration sur le site Web de la Régie ou téléphoner pour l'obtenir. Une formation sur le sujet est aussi offerte à tous les employés qui travaillent auprès de la clientèle. De plus, le personnel est informé des mises à jour qui y sont faites.

La Régie a mis en place plusieurs outils pour mesurer le respect de ses engagements et favoriser l'amélioration continue de ses services :

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle, effectués tant au téléphone que sur le Web, constituent des moyens privilégiés pour mesurer l'appréciation des clients à l'égard de la qualité des services reçus de la Régie (page 63).
- Le programme d'assurance qualité permet notamment de recueillir les suggestions du personnel avec le système Eurêka et d'évaluer la conformité des traitements (page 65).
- Les indicateurs de délais de réponse mesurent les aspects quantitatifs des engagements (page 66).
- Les interventions du Commissaire aux services mènent à des recommandations pour améliorer les services (page 69).
- La veille et le balisage servent à évaluer la performance de la Régie et à la confronter avec celle d'organismes semblables (page 71).

Saviez-vous que...

chaque année, la Régie réalise plusieurs sondages auprès de ses clients pour assurer le maintien de la qualité de ses services?

24. La *Déclaration de services aux citoyens* a remplacé la *Charte des services à la clientèle* publiée de 1996 à 2001.

L'appréciation des clients à l'égard de la qualité des services reçus

La Régie a effectué en 2008 un grand sondage[25] sur la satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services reçus, comme elle le fait régulièrement depuis 1995. Ce sondage vise l'ensemble de ses clientèles, soit celle du Régime de rentes du Québec (RRQ), celle des régimes complémentaires de retraite (RCR) et celle du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Il mesure le degré de satisfaction à l'égard des aspects du service[26] liés aux engagements contenus dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, en fonction des attentes des citoyens. Il permet donc de connaître les résultats de ces engagements en mettant en lumière la perception des clients. Cette mesure, la sixième depuis 1995, aide aussi à suivre l'évolution de la satisfaction.

L'évolution de 2006 à 2008 a été marquée par la stabilité des indices de satisfaction pour la majorité des aspects du service offert aux clientèles du RRQ et des RCR. Le CIRSE présentait quant à lui une hausse des indices pour la plupart des aspects. Les clients du RRQ étaient toujours les plus satisfaits, alors que les indices de satisfaction de la clientèle du CIRSE étaient légèrement moins élevés pour cinq des neuf aspects du service.

En 2008, 92,4 % des clients se sont dits satisfaits des services reçus.

La satisfaction globale envers l'ensemble des services a été très élevée : 95,2 % des clients du RRQ se sont dits assez ou très satisfaits de l'ensemble des services reçus; c'est aussi le cas de 94,2 % des clients des RCR et de 89,9 % des clients du CIRSE. Pour l'ensemble des trois clientèles, 92,4 % des répondants se sont dits satisfaits en 2008.

Les données de 2008 sur la satisfaction ont été analysées en relation avec l'importance que les citoyens accordaient en 2006[27] aux différents éléments de la prestation de services. Les conclusions suivantes ont pu être tirées de cette analyse combinée :

- Peu importe la clientèle, trois aspects du service nécessiteront une attention particulière de la part de la Régie au cours des prochaines années : la compétence, la fiabilité et la facilité. Bien que ces aspects présentent des indices de satisfaction semblables aux résultats globaux, les analyses démontrent qu'une amélioration à ce chapitre aurait une grande influence sur la satisfaction générale des clients. De façon plus particulière, les éléments suivants sont pris en compte :
  - ne pas faire d'erreur;
  - informer le client de ses droits;
  - expliquer clairement les raisons des décisions prises dans un dossier;
  - fournir de l'information facile à comprendre;
  - mettre en place des moyens qui éviteront au client d'avoir à expliquer plusieurs fois sa situation;
  - donner suite rapidement aux demandes.

25. Le sondage s'est déroulé par téléphone du 5 février au 4 mars 2008. Les réponses ont été recueillies auprès de 2 774 clients ayant eu un contact avec la Régie dans les mois précédant le sondage. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui est en général inférieure à ± 1,7 point pour les trois clientèles et ne dépasse jamais ± 2,7 points, quel que soit l'indice.

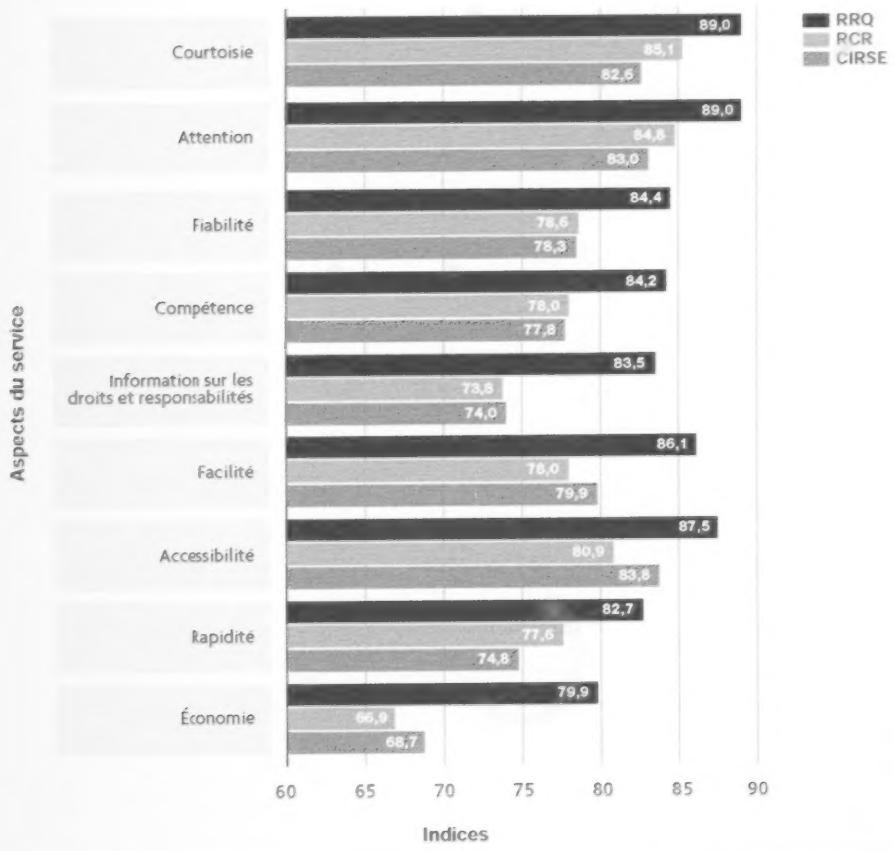
26. Les neuf aspects du service sont : la courtoisie, l'attention, la fiabilité, la compétence, l'information sur les droits et responsabilités, la facilité, l'accessibilité, la rapidité et l'économie. On entend par *économie* « administration et gestion des biens d'une organisation sans dépenses inutiles ».

27. Le sondage de 2008 ne mesurait pas l'importance accordée, puisqu'il a été démontré lors des exercices antérieurs que la mesure de l'importance est très stable dans le temps et qu'elle n'a pas à être mise à jour aussi souvent que la mesure de la satisfaction.

- La rapidité influence fortement la satisfaction des clients des RCR, mais moins celle des deux autres clientèles.
- Selon les clientèles des RCR et du CIRSE, la courtoisie et l'accessibilité sont bien maîtrisées, à en juger par la grande satisfaction exprimée à l'égard de ces aspects.
- Pour les clientèles du RRQ et du CIRSE, l'économie est l'aspect le moins satisfaisant, mais également celui qu'elles jugent le moins important. De plus, cet aspect n'a que peu d'influence sur leur satisfaction globale à l'égard des services reçus.

Le graphique suivant présente les résultats du sondage de 2008 sur la satisfaction des clientèles à l'égard de la qualité des services reçus.

Indices de satisfaction des clientèles en 2008



Finalement, le Commissaire aux services estime avoir respecté son engagement de donner aux citoyens insatisfaits une réponse complète, claire et adaptée à leur cas[28]. Il prévoit toutefois mesurer cet engagement qualitatif en 2009-2010.

28. Cet engagement figure dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

La conformité des traitements

Un des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* concerne le contrôle de la qualité des opérations et des décisions. Ce contrôle, appelé *conformité des traitements*, consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs à risque au regard des exigences législatives. Les traitements entièrement automatisés, pour lesquels il n'y a aucune intervention humaine, ne font pas l'objet de ce contrôle. Il faudra revoir les modes d'évaluation compte tenu de l'automatisation croissante des traitements.

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. Ces résultats indiquent le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle.

Taux de conformité des traitements

Traitements	Objectifs (%)	Résultats* (%)		
		2008**	2007	2006
Attribution et suivi de la rente de retraite	Plus de 99,25	98,76	98,59	98,24
Attribution et suivi des prestations de survivants	Plus de 99,25	98,73	99,66	99,23
Attribution et suivi des rentes d'invalidité	Plus de 99,00	99,69	98,75	98,21
Traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants	Plus de 99,00	98,98	99,37	99,43

* Les résultats portent sur les travaux effectués de janvier à décembre.

** Avec un niveau de confiance de 95 %, les marges d'erreur sont de :

- ± 0,58 % pour l'attribution et le suivi de la rente de retraite;
- ± 0,82 % pour l'attribution et le suivi des prestations de survivants;
- ± 0,34 % pour l'attribution et le suivi des rentes d'invalidité;
- ± 0,62 % pour le traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants.

Plusieurs actions ont été entreprises en 2008-2009 pour augmenter le taux de conformité des traitements. Parmi ces actions, soulignons l'implantation de mécanismes qui facilitent la détermination des périodes d'allocations familiales des cotisants et certains allègements administratifs pour le Régime de rentes du Québec.

Saviez-vous que...

si une décision prise par la Régie ne vous satisfait pas, vous pouvez faire une demande de révision?

Les résultats atteints dans les délais de réponse

Le tableau suivant présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements. La Régie entend respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle, mais des situations exceptionnelles[29] l'empêchent d'atteindre le résultat recherché, c'est-à-dire 100 % de la clientèle. C'est pourquoi un résultat de 95 % est jugé satisfaisant. En 2008-2009, la Régie a respecté tous ses engagements quantitatifs.

Le respect des engagements envers la clientèle : toujours une source de fierté

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagements	Résultats			
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal prévu			Délai habituel de réponse[2]
	Délai maximal de réponse[1]	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2008-2009
Services particuliers à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*					
Délai pour répondre à une demande de :					
• rente de retraite	60 jours	98 %	95 %	95 %	15 jours
• rente de conjoint survivant*	90 jours	97 %[3]	93 %	95 %	21 jours
• rente d'invalidité**					
Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin.	150 jours	97 %	96 %	97 %	84 jours
Services particuliers au CIRSE					
Délai pour répondre à une demande de supplément pour enfant handicapé**					
Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé.	90 jours[4]	99 %	99,5 %	99 %	35 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services					
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	97 %	97 %	98 %	s. o.
Délai de réponse à une demande	30 jours	99 %	98 %	99 %	6 jours
Services communs					
Prise d'appels					
Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie	3 minutes	97 %	95 %	96 %	2 secondes
Les clients sont informés du délai moyen d'attente s'il dépasse 20 secondes.					
La Régie s'engage à ce que la ligne soit rarement occupée (moins de 5 % des appels durant l'année).	s. o.	0,6 %	1,1 %	2,1 %	s. o.
Courriel					
Délai de réponse	2 jours ouvrables	98 %	98 %	98 %	s. o.

* Le délai peut être plus long pour le **conjoint de fait**, car il devra fournir des renseignements attestant sa situation.

** La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si d'autres renseignements sont requis, la Régie communiquera avec le client.

(1) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(2) Trois fois sur quatre, le client a reçu une réponse dans un délai inférieur ou égal à celui présenté dans la déclaration.

(3) Depuis le 1er avril 2008, les résultats excluent les demandes provenant des conjoints de fait. Les résultats antérieurs n'ont pas pu être recalculés.

(4) Au 1er avril 2008, l'engagement a été modifié. Il est passé de 115 à 90 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour rendre les données comparables.

29. Ce sont des circonstances imprévues qui ont une incidence sur la productivité. À titre d'exemples : l'absence temporaire et simultanée d'un grand nombre d'employés affectés au traitement, la difficulté de recruter des employés spécialisés dans des types de traitement donnés, des mouvements de personnel importants, le temps requis pour former du nouveau personnel et la forte hausse du nombre de demandes pendant une période donnée.

Le temps d'attente avant de rencontrer un représentant de la Régie

La Régie s'est aussi donné comme objectif opérationnel de répondre dans un délai maximal de 20 minutes à un citoyen qui désire rencontrer un représentant de la Régie.

Temps d'attente avant de rencontrer un représentant de la Régie*

	Pourcentage des cas traités dans le délai maximal de 20 minutes			Délai moyen
	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2008-2009
Temps d'attente avant de rencontrer un représentant de la Régie	92,1 %	92,3 %	95,4 %	6,4 minutes

* Cela couvre les entrevues concernant la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, mais non celles portant sur les régimes complémentaires de retraite.

L'utilisation des services Internet par les citoyens

L'utilisation de la presque totalité des services Internet évalués ne cesse de croître. Cependant, le taux d'accroissement[30] est moins élevé en 2008-2009 que l'année précédente. Cela s'explique principalement par la diminution du taux de croissance de certains services tels que :

- le changement d'adresse (de 41 % en 2007-2008 à 20 % en 2008-2009);
- le dépôt direct (de 41 % à 22 %);
- la demande de rente de retraite (de 16 % à 9 %).

Comparaison du taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens au cours des trois dernières années

	Entre 2007-2008 et 2008-2009	Entre 2006-2007 et 2007-2008	Entre 2005-2006 et 2006-2007
Taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens	18 %	24 %	29 %

L'utilisation des services Internet de la Régie ne cesse de croître, mais plus lentement.

Liste des dix pages Web les plus consultées au cours de l'année 2008-2009

Rang	Nom de la page	Nombre de visites
1	Page d'accueil (français)	805 386
2	Prénoms d'enfants du Québec – Outil d'interrogation	321 823
3	Les enfants (page d'accès)	257 109
4	Services en ligne (page d'accès)	166 542
5	La retraite (page d'accès)	160 916
6	Dates de paiement – Soutien aux enfants	138 873
7	Nous joindre (page d'accès)	138 275
8	Page d'accueil (anglais)	136 312
9	Nos formulaires (page d'accès)	132 230
10	Relevé de participation – Consultez votre relevé en ligne	124 644

30. Cet indicateur concerne les services transactionnels les plus utilisés par les internautes. Ces services sont : le changement d'adresse (excluant le Service québécois de changement d'adresse), le dépôt direct, le relevé de participation, la demande de rente de retraite, la demande de duplicata de relevés d'impôt, la demande de retenue d'impôt, les demandes relatives au Soutien aux enfants (demande de paiement de Soutien aux enfants, demande de changement de fréquence des versements, changement de situation conjugale) et les demandes de prestations de survivants. Ils ont été choisis parce qu'ils ont tous une grande fréquence d'utilisation depuis plusieurs années ainsi qu'une influence sur la performance de la Régie.

Les interventions du Commissaire aux services

Conformément à la *Politique de gestion des plaintes*, le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou comme une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire s'engage à donner aux citoyens insatisfaits une réponse claire et adaptée à chaque situation. Il dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services et les programmes offerts.

Le Commissaire : à l'écoute du citoyen

Cette année, le Commissaire a traité 2 417 demandes, constituées majoritairement de plaintes. Le nombre de plaintes a diminué quelque peu par rapport à l'année dernière, plus particulièrement en ce qui concerne le Soutien aux enfants, en raison de l'amélioration des délais de traitement. Quant aux plaintes concernant le Régime de rentes du Québec et les régimes complémentaires de retraite, leur nombre est demeuré relativement stable.

Répartition comparative des demandes adressées au Commissaire

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
Plaintes (A)	**1 743**	**1 992**	**1 515**
• Régime de rentes du Québec (RRQ)	861	947	878
• Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	857	1 021	619
• Régimes complémentaires de retraite (RCR)	25	24	18
Plaintes fondées (B)	**129**	**156**	**130**
• Taux de plaintes fondées **(B/A)**	7 %	8 %	9 %
Commentaires et demandes diverses[31] (C)	**674**	**573**	**555**
Total (A) + (C)	**2 417**	**2 565**	**2 070**

Les motifs d'insatisfaction

Les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction sont les suivants :

Loi sur le régime de rentes du Québec :

- le refus d'une prestation,
- les délais de traitement;

Loi sur les impôts – Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants :

- le recouvrement de sommes versées en trop,
- les délais de traitement;

Loi sur les régimes complémentaires de retraite :

- les règles d'immobilisation pour le retrait de sommes provenant d'un fonds de revenu viager.

Tous programmes confondus, la proportion des plaintes portant sur le service offert par la Régie (47 %) est moindre que celle des plaintes portant sur les dispositions des lois (53 %).

31. Les commentaires et demandes diverses consistent surtout en des demandes d'assistance, des demandes d'information et des commentaires favorables de la part des citoyens.

Les plaintes fondées

Une plainte est fondée si elle répond à au moins un des critères suivants :

- Il y a eu erreur.
- Le citoyen a subi un préjudice.
- Il y a eu manquement au regard de la prestation de services, notamment aux engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Parmi les 1 743 plaintes traitées cette année, 129 ont été considérées comme fondées, ce qui représente un taux de plaintes fondées de 7 %. Au cours des trois dernières années, ce taux est demeuré inférieur à 10 %.

Les principaux motifs de plaintes fondées concernent surtout des erreurs lors du traitement d'un dossier (60 % des cas). De plus, bien que le délai de traitement soit un motif d'insatisfaction fréquent, seulement 7 plaintes à ce sujet (5 % des cas) ont été considérées comme fondées.

Les recommandations du Commissaire

Le traitement des plaintes a amené le Commissaire à formuler cette année 218 recommandations à l'organisation, dont 52 % (113) ont une portée individuelle et 48 % (105), une portée collective. De ce nombre, 22 recommandations sont liées à des plaintes de citoyens qui se sont adressés directement au Protecteur du citoyen.

Recommandations formulées par le Commissaire

	2008-2009	2007-2008	2006-2007
À portée individuelle	113	112	72
À portée collective	105	158	137
Total	**218**	**270**	**209**

Les recommandations à portée individuelle visent à favoriser le règlement du dossier d'un citoyen, alors que les recommandations à portée collective ont pour but d'adapter ou d'améliorer les programmes et les services.

La principale recommandation à portée collective concerne l'information à transmettre aux bénéficiaires d'une rente d'invalidité qui tentent un retour au travail. Le fait de bien comprendre la nécessité d'informer la Régie de ce changement leur éviterait une réclamation.

Saviez-vous que...

si la réponse ou le service obtenus ne vous ont pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, un organisme indépendant de la Régie?

La veille et le balisage

Au cours de l'année 2008-2009, la Régie a poursuivi ses activités de veille et de balisage. De façon générale, elles englobent la recherche d'innovations et de tendances, le balisage de performance et de processus, l'analyse comparative de toute nature et l'étalonnage.

La veille est une fonction qui contribue de façon importante, depuis plusieurs années, à la formulation et à la concrétisation des stratégies de la Régie. Elle guide la Régie et la soutient dans les décisions relatives au développement organisationnel.

Quant au balisage, il permet notamment de comparer, en matière de services et de satisfaction de la clientèle, de gestion des ressources humaines et de coûts, la performance de la Régie avec celle d'organisations publiques hors Québec ayant des missions similaires ainsi qu'avec quelques organismes québécois ayant des activités de même nature.

Les citoyens d'abord

Se comparer pour se surpasser

À l'automne 2008, l'Institut des services axés sur les citoyens a publié les résultats du cinquième sondage pancanadien *Les citoyens d'abord*. Ce sondage a permis à des citoyens de toutes les provinces et de tous les territoires d'exprimer leur point de vue sur plusieurs services offerts par les trois ordres de gouvernement : municipal ou régional, provincial ou territorial, et fédéral.

Une cote d'appréciation de 84 sur une échelle de 100 points a été attribuée au service de demande de rente de retraite de la Régie par les répondants qui l'avaient utilisé. Ce résultat constitue la plus haute note obtenue pour un service ayant fait l'objet du sondage, les résultats variant de 35 à 84.

Le groupe de travail sur l'étalonnage

Dans une perspective d'amélioration des services aux citoyens, la Régie participe également, avec les grands organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[32], à un groupe de travail sur l'étalonnage, dont le mandat est :

- de définir une démarche générale d'étalonnage entre les organismes du CEGO pour des fonctions similaires;
- d'établir un cadre de référence régissant les mécanismes d'échange d'information;
- de proposer des indicateurs de la prestation de services en vue d'un étalonnage;
- de proposer des modalités de diffusion.

32. Les organisations suivantes participent à ce centre d'expertise : la Société de l'assurance automobile du Québec, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Services Québec et la Régie des rentes du Québec.

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale

Cette section comporte des renseignements visant à satisfaire aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur en matière de reddition de comptes.

La protection des renseignements personnels 75

Le *Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs* 76

Le programme d'accès à l'égalité 77

La politique linguistique 81

La protection des renseignements personnels

Pour veiller à la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle, la Régie s'est dotée d'une série de règles et de mesures. Des équipes spécialisées en protection des renseignements personnels et en sécurité informatique assurent un soutien sur une base continue.

La loi, une réforme

En juin 2006, le gouvernement a adopté la *Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives* (2006, chapitre 22). En avril 2008, pour faire suite à cette loi, le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* a été adopté. Compte tenu de l'ampleur des travaux à réaliser, le Règlement accorde 18 mois pour diffuser la documentation requise. La Régie travaille actuellement à la rendre disponible en novembre 2009, comme prévu.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Le respect de la confidentialité fait aussi partie du programme de formation continue des employés en contact direct avec la clientèle; des séances de travail se tiennent régulièrement à ce sujet. De plus, en 2008-2009, la Régie a fait passer à l'ensemble des employés un test de connaissances sur la protection de l'information. Ce questionnaire a permis de déterminer les aspects de la question pour lesquels la formation et la sensibilisation seraient les plus utiles. Les résultats guideront les prochaines actions en ce sens.

L'évaluation de la protection des renseignements personnels

En 2008-2009, la Direction de l'audit interne a réalisé un mandat portant sur la protection des renseignements personnels. L'objectif de ce mandat était de s'assurer de la conformité des renseignements personnels échangés en vertu d'ententes entre la Régie et d'autres ministères et organismes. Les conclusions seront présentées au comité de vérification et de performance du conseil d'administration en mai 2009.

Saviez-vous que...

nous ne pourrons pas vous répondre par courriel si les réponses à vos questions renferment des renseignements personnels?

La prestation électronique de services aux citoyens

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale et une juste protection de la vie privée des citoyens, un élément clé de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. Une attention particulière a d'ailleurs été portée au processus d'authentification des clients, qui permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information le concernant.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la loi[33], les citoyens peuvent demander accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2008-2009, le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à la Régie a rendu 162 décisions concernant des demandes de renseignements personnels. Quatre décisions ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information du Québec par le demandeur.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Pour permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée; la Régie est partie à plusieurs ententes de ce genre[34].

Le *Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs*

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie s'est dotée d'un code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs[35]. Il a été adopté en juin 1999 et a été mis à jour en 2002 et en 2005. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter en vertu de ce code.

Accessible sur www.rrq.gouv.qc.ca

Saviez-vous que...

en 2008-2009, notre site Web a reçu la visite de 2 190 000 internautes, soit une moyenne de 6 000 visiteurs par jour?

33. Il s'agit de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chapitre A-2.1).
34. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 135.
35. Ce code figure à l'annexe 3, page 139.

Le programme d'accès à l'égalité

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité.

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité à l'intention des membres de groupes cibles ainsi que des femmes. Elle désire s'assurer d'une représentation adéquate des diverses composantes de la société québécoise au sein de son effectif.

Les tableaux suivants présentent les données sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

Les données globales

Personnel embauché en 2008-2009

	Réguliers*	Occasionnels**	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	32	53	46	17	**148**

* Ces données n'incluent que les recrutements.

** Ces données excluent les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Nombre d'employés en place au 31 mars 2009

Réguliers	Occasionnels	Total
1 030	170	**1 200**

La représentativité des groupes cibles

L'objectif gouvernemental consiste à ce que 25 % des travailleurs embauchés dans une année comme réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires fassent partie des groupes cibles que sont les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Le but visé est de hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles

Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Nombre de membres des groupes cibles embauchés en 2008-2009					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Réguliers	32	7	0	0	1	**8**	**25,0 %**
Occasionnels	53	5	2	0	1	**8**	**15,1 %**
Étudiants	46	10	3	0	1	**14**	**30,4 %**
Stagiaires	17	1	1	0	0	**2**	**11,8 %**
Total	148	23	6	0	3	**32**	**21,6 %**
Taux d'embauche par groupe cible**		**15,5 %**	**4,1 %**	**0 %**	**2,0 %**	**21,6 %**	

* Il s'agit du rapport entre le nombre de personnes issues des groupes cibles qui ont été embauchées dans un statut d'emploi donné et l'embauche totale dans ce statut en 2008-2009.

** Ce taux correspond au rapport entre le nombre total de personnes issues d'un groupe cible qui ont été embauchées et l'embauche totale en 2008-2009.

Le taux d'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées est inférieur à l'objectif gouvernemental de 25 %. On constate cependant une nette augmentation de ce taux, qui est passé de 16,5 % en 2007-2008 à 21,6 % en 2008-2009. Ce résultat sous la barre de l'objectif gouvernemental s'explique principalement par le fait que la majorité des emplois à pourvoir se trouvait dans la région de Québec, où le bassin de la population possédant les caractéristiques recherchées est limité. Toutefois, des efforts ont été déployés pour embaucher des membres des groupes cibles pour tous les statuts d'emploi.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Années	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2008-2009	25,0 %	15,1 %	30,4 %	11,8 %
2007-2008	25,0 %	12,2 %	22,8 %	9,5 %
2006-2007	25,0 %	23,1 %	21,2 %	20,0 %

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[36]

Groupes cibles	2009		2008		2007	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total*	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	57	5,5 %	49	4,7 %	49	4,5 %
Anglophones	10	1,0 %	10	1,0 %	10	0,9 %
Autochtones	5	0,5 %	5	0,5 %	5	0,5 %
Personnes handicapées	9	0,9 %	11	1,0 %	11	1,0 %
Total	**81**	**7,9 %**	**75**	**7,2 %**	**75**	**6,9 %**

* L'effectif régulier total était de 1 030 employés au 31 mars 2009 (voir page 77).

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2009

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Toutes catégories	
	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**
Communautés culturelles	2	3,7	11	2,7	8	3,8	36	9,9	0	0	**57**	**5,5**
Anglophones	0	0	3	0,8	0	0	7	1,9	0	0	**10**	**1,0**
Autochtones	0	0	2	0,5	1	0,5	2	0,6	0	0	**5**	**0,5**
Personnes handicapées	1	1,9	0	0	2	0,9	6	1,7	0	0	**9**	**0,9**
Total	**3**	**5,6**	**16**	**4,0**	**11**	**5,2**	**51**	**14,1**	**0**	**0**	**81**	**7,9**

* Cette catégorie comprend notamment les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

** Il faut se référer au tableau « Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2009 » à la page 80 pour obtenir les données relatives au nombre total d'employés réguliers pour chaque catégorie d'emploi.

36. L'objectif gouvernemental consiste à ce que les personnes handicapées et les membres des communautés culturelles constituent respectivement 2 % et 9 % de l'effectif régulier.

La représentativité des femmes

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Toutes catégories
Nombre de femmes embauchées	20	38	30	11	**99**
Taux d'embauche*	62,5 %	71,7 %	65,2 %	64,7 %	**66,9 %**

* Il faut se référer au tableau « Personnel embauché en 2008-2009 » à la page 77.

Au 31 mars 2009, les femmes représentaient 65 % de l'ensemble du personnel de la Régie. Comme le montre le tableau suivant, le taux de représentativité des femmes est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emploi à l'exception du personnel ouvrier.

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Toutes catégories
Nombre total d'employés réguliers	54	400	211	362	3	1 030
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	28	216	136	290	0	670
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	**51,9 %**	**54,0 %**	**64,5 %**	**80,1 %**	**0 %**	**65,0 %**

* Cette catégorie comprend notamment les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des groupes cibles et des femmes

La représentativité des groupes cibles et des femmes est toujours prise en considération dans les bassins de candidatures transmis aux gestionnaires pour une embauche éventuelle, que ce soit pour le personnel régulier, occasionnel, stagiaire ou étudiant. De plus, la Direction des ressources humaines a effectué la promotion auprès des gestionnaires de la Régie du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

La politique linguistique

Le gouvernement du Québec a démontré l'importance qu'il accorde à la langue française en adoptant, en novembre 1996, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Dès 1997, la Régie s'est dotée d'une politique linguistique[37] pour uniformiser les communications écrites et orales et renforcer la priorité accordée à une langue simple et correcte. Cette politique a valeur de directive interne et tous les membres du personnel doivent s'y conformer.

La politique est publiée sur l'intranet de la Régie, dans une section ayant pour objet de donner à l'ensemble du personnel une information détaillée sur l'emploi de la langue officielle dans les documents administratifs. Le cas échéant, des demandes de modification de la politique peuvent être adressées au conseil d'administration.

En 2008-2009, des représentants de la Régie et des conseillers en francisation de l'Office québécois de la langue française se sont réunis pour évaluer la conformité du site Web de la Régie aux dispositions de la *Charte de la langue française* et à la politique linguistique gouvernementale. Cette rencontre faisait partie d'un exercice de suivi de 43 ministères et organismes. Les résultats de l'évaluation seront connus en 2009-2010.

37. L'article 29 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit que les ministères et organismes doivent faire état de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel.

Gestion des ressources

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, les technologies de l'information et les ressources financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2008-2009.

Le personnel 85

Les technologies de l'information 89

La revue financière 91

Le personnel

Les 1 200 employés sont la force de la Régie.

Au 31 mars 2009, la Régie comptait 1 200 employés. Cela correspondait à 1 093 équivalents à temps complet (ETC), soit 946 ETC réguliers et 147 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, le nombre d'ETC a diminué de 3,2 %[38].

Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Nombre d'employés	Pourcentage
Cadres et hors-cadre	54	4,5 %
Professionnels	418	34,8 %
Fonctionnaires	728	60,7 %
Total	**1 200**	**100 %**

Répartition de l'effectif par groupe d'âge

Groupe d'âge	2008-2009		2007-2008		2006-2007	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Moins de 35 ans	178	14,8 %	182	15,0 %	172	14,3 %
De 35 à 54 ans	751	62,6 %	791	65,2 %	799	66,5 %
55 ans et plus	271	22,6 %	240	19,8 %	230	19,2 %
Total	**1 200**	**100 %**	**1 213**	**100 %**	**1 201**	**100 %**

Le taux de rétention

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le taux de rétention de la Régie a augmenté par rapport à 2007-2008 et est demeuré supérieur à celui de l'ensemble de la fonction publique. Selon l'information recueillie lors des entrevues de départ, la majorité des employés qui quittent la Régie le font pour relever de nouveaux défis, notamment dans un domaine d'activité différent.

Taux de rétention du personnel

Années*	Régie	Fonction publique
2008-2009	97,1 %	95,5 %
2007-2008	95,3 %	95,0 %
2006-2007	95,8 %	95,0 %

* Chaque année, les données concernant le taux de rétention sont calculées à partir des neuf premiers mois et projetées pour l'ensemble de l'année. Pour cette raison, les données peuvent différer quelque peu l'année suivante.

38. On peut trouver de l'information complémentaire sous la rubrique « Le programme d'accès à l'égalité » à la page 77.

La formation, la mobilisation et la qualité de vie au travail

Encore cette année, la Régie a entrepris plusieurs actions pour disposer, en nombre suffisant, d'un personnel compétent, mobilisé et performant, et maintenir un climat de travail qui favorise l'accomplissement de sa mission. Voici quelques exemples des interventions qui ont été réalisées :

- la mise en place d'une démarche qui permet de repérer et d'analyser les postes en situation critique pour, d'une part, réduire la vulnérabilité organisationnelle et, d'autre part, favoriser une approche intégrée de la gestion de la main-d'œuvre;
- l'élaboration de la stratégie de gestion des savoirs et la planification de sa mise en œuvre[39];
- l'élaboration de plans de développement pour le personnel d'encadrement et pour les chefs d'équipe, qui ont permis de déterminer les compétences privilégiées[40] à partir desquelles seront élaborées des activités de développement qui s'échelonneront de 2009 à 2011;
- la Tournée de la haute direction[41] auprès de l'ensemble du personnel;
- l'élaboration d'un cadre de référence pour implanter un programme de mentorat à l'intention des membres de l'organisation récemment promus à un premier emploi de gestion, de la relève en gestion ainsi que des nouveaux chefs d'équipe. Ce programme devrait notamment favoriser leur intégration dans leurs nouvelles fonctions et les soutenir dans l'exercice de ces dernières ainsi que dans leur développement professionnel;
- la tenue d'activités liées au développement de la compétence « orientation vers la clientèle » du *Plan de développement des compétences prioritaires 2008-2011*[42];
- l'allocation de 5,1 % de la masse salariale de la Régie au développement et au maintien de l'expertise du personnel;
- la tenue d'une conférence et d'une formation pour favoriser la pratique de la collaboration à l'intérieur des équipes de travail et entre les directions.

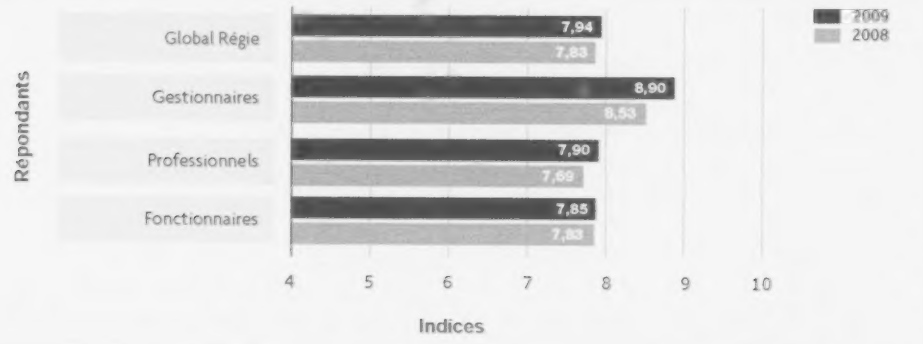
La qualité de vie au travail : un gage de réussite

Il faut également souligner les efforts déployés en matière de gestion du changement dans le cadre des projets de transformation de l'organisation; ces différentes actions visent à faciliter l'adhésion du personnel, la détermination des risques, l'accompagnement en communication et la formation.

Par ailleurs, dans le but de connaître la mobilisation des employés, la Régie mène chaque année un sondage auprès d'eux. On obtient l'indice de mobilisation en mesurant divers aspects tels que le sentiment d'appartenance, la fierté, l'engagement et l'accomplissement personnel. Le premier tableau de la page suivante présente les résultats de cette année comparativement à ceux de l'an dernier.

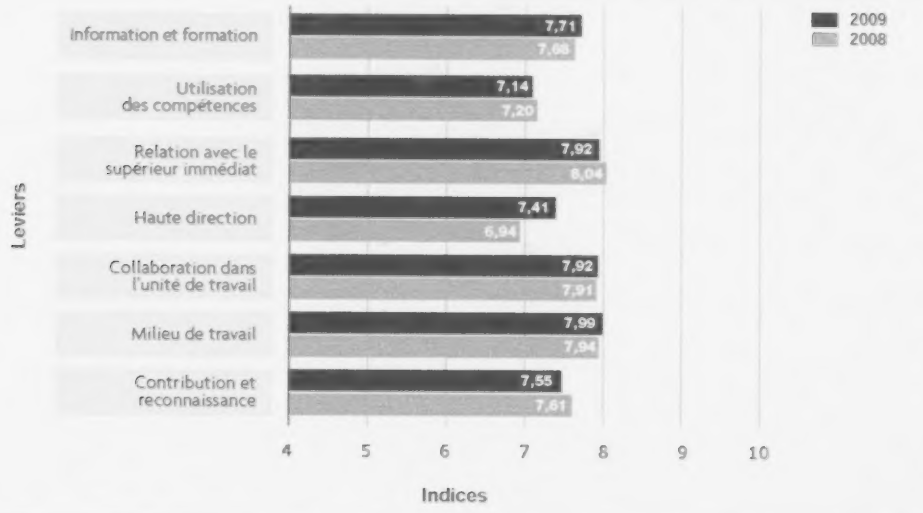
39. Pour plus d'information, voir l'objectif 17 à la page 54.
40. Les compétences privilégiées pour le personnel d'encadrement sont la gestion du savoir, le leadership mobilisant, la gestion orientée vers la clientèle ainsi que la gestion dans la complexité et le changement. Les compétences privilégiées pour les chefs d'équipe sont les communications interpersonnelles, savoir mobiliser et savoir transmettre l'information.
41. Pour plus d'information, voir l'objectif 19 à la page 56.
42. Pour plus d'information, voir l'objectif 18 à la page 55.

Indices de mobilisation du personnel



Les leviers suivants peuvent influencer la mobilisation du personnel. Voici l'évolution des indices par rapport à l'an dernier :

Indices des leviers de la mobilisation



La santé du personnel et la qualité de vie au travail sont également des préoccupations quotidiennes pour la Régie. Un nombre important de mesures sont prévues annuellement, telles que l'aménagement du temps de travail, le régime d'horaire variable, les ajustements ergonomiques des postes de travail, les pauses santé exercices et les mesures de reconnaissance. Un programme d'aide personnelle et de soutien à la carrière est aussi offert pour aider les employés à trouver une solution à un problème professionnel ou personnel qui nuit ou risque de nuire au rendement au travail.

En 2008-2009, de nouvelles actions ont été prises. En effet, la Régie a :

- tenu une activité de marche de groupe à l'occasion de la Journée de l'activité physique;
- organisé des activités de prévention en santé, telles qu'une conférence midi portant sur le stress au travail.

Le développement d'une culture d'éthique au sein de l'organisation

La Régie contribue à l'implantation d'une culture d'éthique en s'assurant que tous les acteurs concernés sont sensibilisés à son importance et ont reçu une formation adéquate sur la question. Conformément à son code de déontologie adopté en décembre 2007, elle incite chaque gestionnaire à rencontrer annuellement l'ensemble de son personnel à ce sujet, ce qui a été fait en 2008-2009. Au cours de l'année, la Régie a de plus conçu une formation en ligne afin de permettre au nouveau personnel de même qu'au personnel en place de prendre connaissance des valeurs et des règles d'éthique gouvernementales.

La préoccupation de l'éthique touche également les dirigeants et les administrateurs de la Régie. C'est précisément le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration qui a pour mandat de réviser le *Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs*[43].

43. Pour consulter ce code, voir l'annexe 3 à la page 139.

Les technologies de l'information

De la stratégie à l'action

Les TI : un levier essentiel à l'évolution de l'organisation

Le plan stratégique de la Régie présente le recours accru aux technologies de l'information (TI) comme un moyen privilégié d'accroître la performance de l'organisation. En réponse à cette attente, une stratégie TI articulée selon deux axes, à savoir le soutien à la transformation par le levier des TI et la modernisation des actifs et des processus technologiques, a été élaborée.

La stratégie vise un meilleur alignement des technologies sur les besoins de l'organisation, ainsi qu'une plus grande performance de la fonction TI à la fois pour ce qui est de la pertinence des solutions proposées et quant à l'efficience de leur livraison. Cette stratégie intègre plusieurs volets, dont :

- une approche de gestion systématique des processus pour revoir les processus de l'organisation;
- la mise en place d'une nouvelle architecture des systèmes structurant les fonctions informatiques en services pour favoriser l'agilité[44];
- la modernisation des systèmes et leur migration progressive vers une plate-forme technologique mieux adaptée aux besoins de la Régie;
- le recours privilégié aux progiciels disponibles sur le marché et le rehaussement de l'environnement électronique de travail des employés.

La mise en œuvre de la stratégie a ensuite été organisée en un plan de transformation comprenant un ensemble de projets qui s'échelonnent sur plusieurs années. En 2008-2009, la Régie a posé les jalons de ce plan.

Le soutien à la transformation des processus d'affaires

La Régie a élaboré un cadre de référence pour la gestion systématique des processus et elle a choisi des outils techniques qui soutiennent sa mise en œuvre dans la conception de solutions. Une nouvelle démarche de conception de type collaboratif intègre les contributions des secteurs des opérations et des technologies de l'information. Le projet de transformation de l'attribution de la rente de retraite a permis une première application de ces concepts. L'approche sera par la suite étendue à d'autres projets inscrits au plan de transformation.

Saviez-vous que...

chaque année, la Régie procède à un exercice de relève informatique dans le but de vérifier sa capacité à reprendre ses activités à la suite d'un sinistre?

44. On entend par *agilité* la « capacité de livrer et de modifier des composantes des fonctions informatiques plus rapidement et à moindre coût ».

La modernisation des actifs et des processus TI

L'externalisation vers le Centre de services partagés du Québec des activités de gestion de la plate-forme centralisée a été menée à terme avec succès[45]. Cette initiative visait à permettre au personnel informatique de concentrer ses efforts sur la réalisation d'activités ayant le maximum de valeur ajoutée pour la Régie, et de profiter de l'apport de partenaires externes pour la prestation de services non directement liés à la mission de l'organisation.

La modernisation des systèmes tirera parti d'une infrastructure qui incorpore des fonctionnalités pour la gestion automatisée des flux de travail, les échanges électroniques et le travail collaboratif. La migration des applications vers la nouvelle plate-forme technologique sera synchronisée avec la révision des processus d'affaires.

Enfin, le processus cible de livraison de solutions technologiques est défini, puis utilisé dans les projets en cours. Son implantation se poursuivra au rythme du plan de transformation de la Régie.

Une approche qui demeure prudente

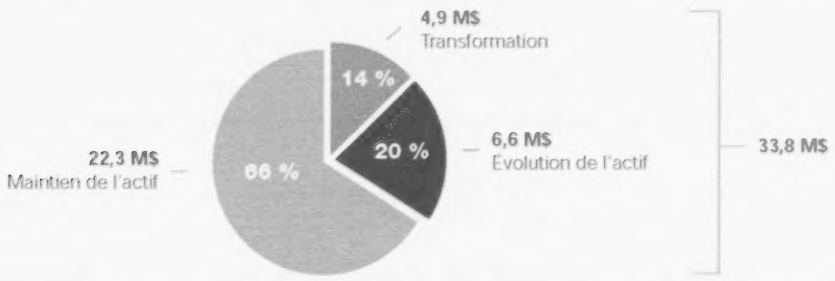
Il importe de souligner que, même si les changements sont nombreux et profonds, les initiatives de transformation se réalisent dans un contexte et selon une approche qui assurent à la Régie la stabilité de la prestation quotidienne de services et le maintien de la qualité de cette prestation.

Ainsi, les infrastructures et les systèmes actuels sont tenus à jour, de manière à ce que tout risque de désuétude soit éliminé. Le plan de transformation est conçu de façon à ce que le rythme puisse en être modulé selon les conjonctures particulières que la Régie pourrait connaître. Enfin, la maîtrise d'œuvre de la transformation est conservée à l'interne. Cette transformation se fera progressivement, ce qui permettra de s'ajuster au contexte et à l'expérience acquise lors des premières réalisations, et de profiter des occasions favorables.

Les dépenses et les efforts consacrés

Pour l'exercice 2008-2009, un total de 33,8 millions de dollars a été alloué aux TI, qui ont conjugué les efforts de près de 71 100 jours-personnes.

Dépenses pour les TI en 2008-2009*



* La portion « Maintien de l'actif » couvre les besoins courants en traitement et en entretien des applications, la portion « Évolution de l'actif », les travaux entourant l'amélioration, l'adaptation et les migrations de nos actifs TI, et la portion « Transformation », les projets favorisant l'évolution des programmes ainsi que la transformation de la prestation de services de l'organisation.

45. Pour plus de détails à ce sujet, voir les « Faits saillants 2008-2009 » à la page 14.

La revue financière

La politique de placement

À titre d'administratrice du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) et compte tenu de l'ampleur des sommes qu'elle confie annuellement à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), la Régie s'est dotée d'une politique de placement qu'elle tient à jour, de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs à poursuivre, les indices de mesure de performance et les modalités de reddition de comptes. Elle détermine aussi la répartition des actifs composant le portefeuille de référence en fonction d'objectifs de rendement à long terme. Elle définit également les marges de manœuvre accordées à la CDPQ pour lui permettre de tirer profit des occasions offertes par les marchés.

Une politique de placement évolutive

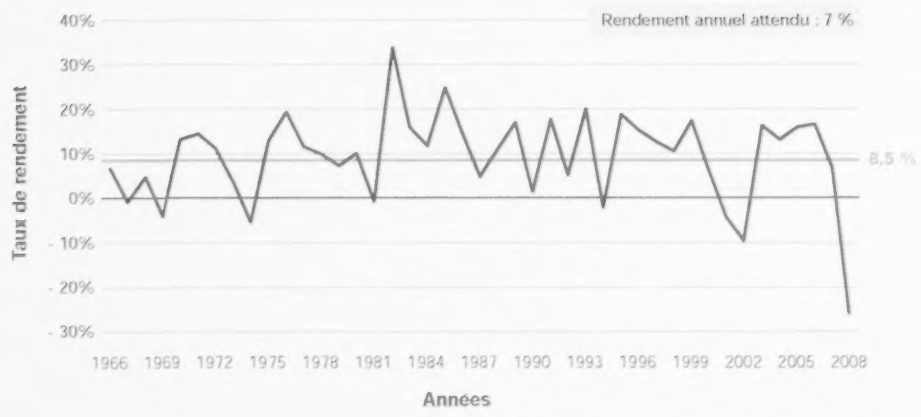
Le comité de la politique de placement du conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par année pour assurer un suivi de la politique. De plus, elle est révisée de façon statutaire tous les trois ans. La présente politique, adoptée le 7 décembre 2007, est donc applicable jusqu'en décembre 2010. Elle peut toutefois être révisée avant cette date si la Régie le juge nécessaire. D'ailleurs, la Régie réexamine annuellement le portefeuille de référence et y apporte, s'il le faut, des ajustements ponctuels. Ce réexamen s'appuie sur une analyse quantitative du rendement et du risque de chaque catégorie de placements et tient compte des circonstances et de l'information récente.

Pour l'exercice 2008-2009, le rendement du fonds RRQ a été de - 26,0 %, alors qu'il était de 1,2 % en 2007-2008. La valeur du fonds est passée de 34,4 milliards de dollars au 31 mars 2008 à 25,9 milliards à la fin du présent exercice. Le ratio réserve/sorties de fonds du Régime s'établit à 2,8 au 31 mars 2009.

Ce rendement négatif résulte en grande partie de la crise financière qui a affecté le rendement de tous les gestionnaires de fonds en 2008. Il tient compte également d'une provision additionnelle qui a dû être prise au cours de l'exercice 2008-2009 relativement au papier commercial adossé à des actifs (PCAA). Cette provision additionnelle se traduit par une baisse de 2,5 % du rendement global de la dernière année.

Il faut toutefois examiner ces résultats dans une perspective plus large de rendement à long terme. En effet, les rendements annuels à long terme prévus dans l'analyse actuarielle sont d'environ 7 %. Les rendements annuels moyens sur des périodes de 5 et 10 ans ont été respectivement de 2,2 % et de 3,3 %. Il est intéressant de noter aussi que, depuis sa création jusqu'au 31 décembre 2008, le fonds RRQ a, malgré les fluctuations importantes que les marchés ont connues au cours de cette période, obtenu un rendement moyen de 8,5 %, comme le montre le graphique de la page suivante.

Historique du taux de rendement du fonds RRQ



Le tableau suivant présente la répartition des actifs du portefeuille de référence ainsi que les rendements réalisés au cours de l'exercice 2008-2009.

Répartition des actifs et rendements réalisés en 2008-2009

Catégorie d'actifs	Portefeuille de référence	Rendements			
		1 an		5 ans	
		Fonds	Indices de référence	Fonds	Indices de référence
Valeurs à court terme	0,5 %	2,66 %	2,41 %	3,53 %	3,25 %
Obligations	26,5 %	2,46 %	4,93 %	4,80 %	5,21 %
Dettes immobilières	7,5 %	- 12,13 %	- 1,50 %	2,26 %	3,55 %
Actions canadiennes	11,0 %	- 31,71 %	- 32,42 %	4,21 %	2,76 %
Actions américaines – couvert	0,0 %	0,00 %	- 40,26 %	0,00 %	- 6,03 %
Actions américaines – non couvert	2,0 %	- 27,77 %	- 24,08 %	- 7,22 %	- 5,59 %
Actions étrangères – couvert	0,0 %	0,00 %	- 37,77 %	0,00 %	- 2,18 %
Actions étrangères – non couvert	4,0 %	- 34,92 %	- 34,40 %	- 3,25 %	- 3,03 %
Actions des marchés en émergence	3,5 %	- 38,67 %	- 35,10 %	3,38 %	4,99 %
Québec Mondial	17,0 %	- 40,12 %	- 39,21 %	- 3,31 %	- 3,02 %
Participations et infrastructures	4,0 %	- 49,92 %	- 35,64 %	- 4,99 %	- 0,49 %
Placements privés	8,0 %	- 30,08 %	- 39,22 %	9,87 %	- 6,54 %
Immobilier	13,0 %	- 23,99 %	- 4,76 %	16,20 %	18,50 %
Fonds de couverture	3,0 %	- 18,54 %	- 20,74 %	0,68 %	- 1,37 %
Total	**100 %**	**- 26,07 %**	**- 19,07 %**	**2,24 %**	**3,38 %**

Les frais d'administration

Des frais d'administration de 132,7 millions de dollars

Par la nature de ses activités et les trois fonds qu'elle gère, soit le fonds RRQ, le fonds RCR (fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite) et le fonds CIRSE (fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants), la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'application des lois RRQ et RCR, et à l'administration du CIRSE se sont élevées à 132,7 millions de dollars[46] pour la dernière année, respectant ainsi le budget de 143,8 millions de dollars voté par le conseil d'administration en mars 2008. Le graphique et le tableau suivants présentent respectivement la répartition des dépenses entre les trois fonds et par catégories pour l'ensemble des fonds, alors que le tableau subséquent montre l'évolution des frais d'administration par fonds.

Répartition des dépenses entre les trois fonds

Répartition des dépenses entre les différentes catégories

Catégorie de dépenses	Taux
Traitements et avantages sociaux	48,5 %
Courrier et communications	4,7 %
Services professionnels et techniques, et expertises médicales externes	11,1 %
Entretien et location d'immeubles	4,3 %
Entretien et location informatiques	3,5 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	14,1 %
Amortissement des immobilisations	10,0 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ* et autres	3,8 %
Total	**100 %**

* La Régie participe au financement du Tribunal administratif du Québec.

46. Pour plus de détails, voir les « États financiers » à la page 97.

Évolution des frais d'administration par fonds (en milliers de dollars)

Fonds	31 mars 2009	31 mars 2008	31 mars 2007
RRQ	95 179	96 752	97 876
RCR	6 865	7 010	6 456
CIRSE*	30 636	32 163	30 134
Total	**132 680**	**135 925**	**134 466**

* Ces données incluent les frais financiers.

La Régie se préoccupe grandement du contrôle de ses coûts. Dans une optique de transparence, elle juge important d'informer la population sur l'évolution des coûts engendrés par l'application des deux lois sous sa responsabilité et l'administration du CIRSE.

Le coût moyen par bénéficiaire du RRQ se situe à 60,55 $[47] comparativement à 63,96 $ en 2007-2008. La diminution du coût par bénéficiaire est attribuable au changement de la méthode d'évaluation des obligations relatives aux congés de maladie accumulés ainsi qu'à l'augmentation du nombre de bénéficiaires.

L'indicateur du fonds RCR est le coût par participant actif, participant non actif et bénéficiaire. Ce coût s'élève à 5,14 $[48] pour 2008-2009, comparativement à 5,05 $ en 2007-2008. La variation découle en majeure partie de la diminution des revenus d'honoraires de tutelle et de liquidation de régimes de retraite.

Le coût par famille bénéficiaire pour l'administration du CIRSE se chiffre à 35,27 $ en 2008-2009, alors qu'il était de 36,94 $ en 2007-2008. La diminution s'explique essentiellement par la fin de l'amortissement des anciens systèmes de prestations familiales.

47. Aux fins du calcul du coût moyen par bénéficiaire, sont exclues des frais d'administration les dépenses remboursées par d'autres organisations gouvernementales, notamment les travaux relatifs à la gestion des ententes de sécurité sociale effectués pour le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, les séances d'information sur le Régime lors de sessions de préparation à la retraite et les revenus autonomes générés au sein de partenariats.

48. Aux fins du calcul du coût par participant actif, participant non actif et bénéficiaire, les frais d'administration sont ajustés pour tenir compte de certains revenus, notamment des dépenses remboursées pour l'administration provisoire des régimes de retraite.

Le coût des produits et services

L'évolution du coût des produits et services est suivie avec rigueur.

Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe également de l'évolution du coût de ses produits et services. La direction et le conseil d'administration de la Régie sont informés de cette évolution et du résultat des analyses effectuées.

Pour renforcer la gestion de ses activités, la Régie utilise divers systèmes dont un progiciel de gestion intégrée des ressources et un progiciel spécialisé servant à calculer le prix de revient. Ces systèmes lui permettent de connaître en tout temps le coût de ses activités, projets, produits et services ou processus.

La méthode utilisée par la Régie pour calculer les coûts de revient des produits et services s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes telles que les loyers, les amortissements et les coûts informatiques peut différer d'un organisme à l'autre. Il convient donc de faire preuve de prudence dans la comparaison des coûts entre organismes.

Coûts des produits et services liés au Régime de rentes du Québec

Produits et services	Coût 2008-2009 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2008-2009	Coût unitaire 2007-2008
La rente de retraite*	22,0	16,99 $/bénéficiaire	17,84 $/bénéficiaire
Les rentes d'invalidité**	16,4	211,16 $/bénéficiaire	198,13 $/bénéficiaire
Les prestations de survivants	13,8	38,38 $/bénéficiaire	35,42 $/bénéficiaire
Le registre des cotisants	28,8	7,54 $/cotisant	8,01 $/cotisant
Les renseignements sur le RRQ***	10,8	18,22 $/demande de renseignements	19,08 $/demande de renseignements
La promotion de l'autonomie financière à la retraite	2,0	0,33 $/adulte	0,37 $/adulte
Total	**93,8**	**s. o.**	**s. o.**

* La baisse du coût unitaire est principalement attribuable au changement de méthode d'estimation des congés de maladie.

** La hausse du coût unitaire est attribuable à l'augmentation du nombre de décisions rendues en révision, du nombre de dossiers pour lesquels une expertise médicale externe a été requise et du coût unitaire moyen d'une telle expertise.

*** La diminution du coût unitaire découle principalement d'une baisse du volume d'appels ainsi que d'un changement de taux d'imputation des coûts de l'amortissement de certains développements de systèmes pour mieux refléter la consommation réelle de ces systèmes.

Coûts des produits et services liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

Produits et services	Coût 2008-2009 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2008-2009	Coût unitaire 2007-2008
La demande de pension étrangère*	1,2	318,94 $/demande de pension étrangère	273,50 $/demande de pension étrangère
Le certificat d'assujettissement	0,2	84,25 $/certificat d'assujettissement	96,55 $/certificat d'assujettissement
Total	**1,4**	**s. o.**	**s. o.**

* L'augmentation du coût unitaire est attribuable aux coûts de transition générés par le remplacement d'employés affectés à ces tâches, notamment à la suite de congés différés.

Coûts des produits et services liés aux régimes complémentaires de retraite

Produits et services	Coût 2008-2009 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2008-2009	Coût unitaire 2007-2008
La surveillance des RCR	5,9	4,57 $/participant et bénéficiaire	4,86 $/participant et bénéficiaire
Les renseignements sur les RCR	1,0	0,76 $/participant et bénéficiaire	0,71 $/participant et bénéficiaire
Total	**6,9**	**s. o.**	**s. o.**

Coûts des produits et services liés au Soutien aux enfants

Produits et services	Coût 2008-2009 (en millions de dollars)	Coût unitaire 2008-2009	Coût unitaire 2007-2008
Le paiement de Soutien aux enfants	21,4	14,73 $/enfant	14,91 $/enfant
Le supplément pour enfant handicapé*	3,6	118,11 $/enfant handicapé	111,13 $/enfant handicapé
Les renseignements sur le Soutien aux enfants**	5,6	13,17 $/demande de renseignements	15,74 $/demande de renseignements
Total	**30,6**	**s. o.**	**s. o.**

* La hausse du coût unitaire découle de l'augmentation du nombre de dossiers qui ont été traités par le Tribunal administratif du Québec.

** La diminution du coût unitaire résulte principalement, comme dans le cas du RRQ, d'une baisse du volume d'appels ainsi que d'un changement de taux d'imputation des coûts de l'amortissement de certains développements de systèmes pour mieux refléter la consommation réelle de ces systèmes.

États financiers

Aperçu des états financiers 99

Rapport de la direction 101

Rapport du vérificateur 102

États financiers 103

Aperçu des états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2009

La Régie présente des états financiers en tant que responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Fonds du Régime de rentes du Québec

Actif net du Régime : 25,9 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime de rentes du Québec à même les revenus de placement et les cotisations. L'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009 s'est soldé par une diminution de l'actif net de 8,5 milliards de dollars. Cette diminution importante est principalement attribuable à la baisse significative des revenus provenant des placements détenus à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). En effet, si on exclut les pertes provenant des placements, on constate plutôt un surplus de 582 millions de dollars. Cela signifie donc que le total des revenus de cotisation et des autres revenus est encore supérieur au total des rentes, des prestations et des frais d'administration.

Au 31 mars 2009, le Régime avait donc un actif net de 25,9 milliards de dollars, soit 2,8 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice. Tous les fonds excédentaires sont confiés à la CDPQ sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Cotisations au Régime : 9,9 milliards de dollars

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, qui sont perçues par Revenu Québec. Cette année, les revenus de cotisation sont en hausse de 545 millions de dollars, soit 5,8 %. Cette variation s'explique par une augmentation du nombre de cotisants ainsi que par une hausse du revenu moyen cotisable.

(Pertes) revenus de placement – net : -9,1 milliards de dollars

Exercice	Rendement annuel avant les frais de gestion de la CDPQ	Frais de gestion demandés par la CDPQ	Rendement annuel après les frais de gestion de la CDPQ
2008-2009	-26,0 %	0,2 %	-26,2 %
2007-2008	1,2 %	0,2 %	1,0 %
2006-2007	14,3 %	0,2 %	14,1 %
2005-2006	18,1 %	0,3 %	17,8 %
Depuis la création	9,4 %	ND	ND

Comme il est mentionné plus en détail dans la section du rapport annuel intitulée « La revue financière », les rendements négatifs obtenus au cours de l'exercice ont été causés par la crise économique mondiale et les fortes turbulences sur les marchés financiers qui en ont découlé, ainsi que par la conclusion du dossier de restructuration du papier commercial adossé à des actifs (PCAA). En effet, en 2008-2009, la Régie a notamment dû augmenter la provision pour pertes non matérialisées sur le PCAA de 917,6 millions de dollars. Toutes les opérations relatives au PCAA, décrites plus en détail à la note 9 des états financiers, ont eu pour effet net global une diminution de 2,5 % du rendement de l'exercice 2008-2009 avant les frais de gestion de la CDPQ, qui est passé ainsi de -23,5 à -26,0 %.

Rentes et prestations : 9,3 milliards de dollars

Au chapitre des rentes et des prestations, la hausse de 421 millions de dollars ou 4,8 % au cours de l'exercice 2008-2009 est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires, à l'indexation des rentes du 1er janvier 2008, qui a eu un plein effet au cours de l'exercice, et à l'indexation du 1er janvier 2009.

Frais d'administration : 95,2 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 95,2 millions de dollars en 2008-2009, comparativement à 96,8 millions en 2007-2008, ce qui représente une baisse de 1,6 million. La principale raison de cette baisse est, telle que décrite plus en détail à la note 14 des états financiers, le changement de méthode d'évaluation des obligations relatives aux congés de maladie accumulés par le personnel. Cette nouvelle méthode est maintenant appliquée par la plupart des ministères et organismes.

Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce qui est du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, l'exercice se termine avec un déficit important de 2,3 millions de dollars, comparativement à un surplus de 588 000 dollars pour l'exercice 2007-2008. Les produits totaux de l'exercice 2008-2009, excluant le rendement attribué, ont été de 6,9 millions de dollars (7,3 millions de dollars en 2007-2008).

Le déficit provient principalement des rendements négatifs attribués aux liquidités détenues par le fonds qui sont rémunérées selon les taux de rendement des placements à la CDPQ. En effet, le rendement négatif à ce titre a été de 2,4 millions de dollars (2008 : rendement positif de 253 000 dollars).

Les frais d'administration ont pour leur part diminué légèrement, soit de 145 000 dollars en 2008-2009.

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Les résultats du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants sont en équilibre. Les produits et les charges ont été de l'ordre de 30,6 millions de dollars, soit une diminution de 1,5 million de dollars par rapport à l'exercice 2007-2008. Cette baisse est attribuable à une diminution des ressources consacrées aux activités de renseignement téléphonique, à la fin de l'amortissement de la phase 2 du système PFA et à la moins grande utilisation des services communs par le fonds cette année après une période de grands projets en 2007-2008.

Rapport de la direction

Les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement, en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de l'audit interne procède aux vérifications périodiques qu'elle juge nécessaires, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Régie.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

L'actuaire en chef de la Régie procède, conformément aux normes actuarielles reconnues, à une analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec tous les trois ans. Cette analyse donne de l'information sur la capacité du Régime à verser les prestations à long terme et détermine le taux de cotisation d'équilibre. Ces éléments d'information figurent par la suite dans les états financiers du fonds du Régime de rentes du Québec. L'actuaire en chef présente l'analyse actuarielle au président-directeur général, qui la transmet au ministre responsable de la Régie pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de performance, dont la majorité des membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des fonds administrés par la Régie, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son *Rapport du vérificateur* expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de performance pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

Le directeur du contrôle corporatif
et des ressources matérielles,

LOUIS LAROUCHE, CA

Québec, le 13 mai 2009

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du fonds du Régime de rentes du Québec au 31 mars 2009 et l'état des résultats et de l'actif net ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. J'ai aussi vérifié les bilans du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite et du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2009; l'état des résultats et du solde du fonds ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite de même que l'état des résultats ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds de la Régie au 31 mars 2009 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements aux conventions comptables relatives aux instruments financiers, expliqués à la note 4, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

RENAUD LACHANCE, CA auditeur

Québec, le 13 mai 2009

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
PRODUITS		
Cotisations au Régime	9 950 397	9 405 377
Moins : créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 6)	11 865	11 615
	9 938 532	9 393 762
(Pertes) revenus de placement – net (note 7)	(9 063 889)	373 191
Autres	2 354	2 014
	876 997	9 768 967
CHARGES		
Rentes et prestations		
Rentes de retraite	6 855 776	6 489 624
Rentes de conjoint survivant	1 528 523	1 495 629
Rentes d'invalidité	753 888	731 579
Rentes d'orphelin	15 975	16 291
Rentes d'enfant de cotisant invalide	9 925	9 863
Prestations de décès	97 286	97 424
	9 261 373	8 840 410
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2 321	2 649
	9 263 694	8 843 059
Frais d'administration (note 8)	95 179	96 752
	9 358 873	8 939 811
(INSUFFISANCE) EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(8 481 876)	829 156
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT	34 423 892	33 594 736
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	25 942 016	34 423 892

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

BILAN AU 31 MARS 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
ACTIF		
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	1 852	138
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	25 623 458	34 110 822
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	513 437	507 292
Débiteurs	30 777	26 055
Immobilisations (note 10)	28 738	30 547
	26 198 262	34 674 854
PASSIF		
Chèques en circulation moins l'encaisse (note 11)	56 834	56 402
Créditeurs	178 182	170 543
Dû à un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	20	764
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14)	21 210	23 253
	256 246	250 962
ACTIF NET DU RÉGIME (note 2)	25 942 016	34 423 892
	26 198 262	34 674 854

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général, Le vice-président du conseil d'administration,

ANDRÉ TRUDEAU **MARCEL CÔTÉ**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
(Insuffisance) excédent des produits sur les charges	(8 481 876)	829 156
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Diminution de la juste valeur des dépôts à participation	8 549 468	1 914 926
Pertes sur disposition d'unités de dépôts à participation	87 999	–
Gains sur disposition d'immobilisations	(1)	(1)
Amortissement des immobilisations	8 490	9 511
Amortissement des immobilisations attribué aux autres fonds	2 330	2 077
	166 410	2 755 669
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités d'exploitation	116 732	88 250
Rentrées de fonds nettes liées aux activités d'exploitation	283 142	2 843 919
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations	597	1
Acquisition d'immobilisations	(9 607)	(7 411)
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Acquisition d'unités de dépôts à participation	(2 050 000)	(1 992 000)
Produit de disposition d'unités de dépôts à participation	1 573 880	–
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement	(485 130)	(1 999 410)
(Diminution) augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(201 988)	844 509
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	344 015	(500 494)
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 15)	142 027	344 015

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
PRODUITS		
Droits	6 699	6 688
Tutelle et liquidation	168	594
Autres	73	63
	6 940	7 345
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 5)	(2 405)	253
	4 535	7 598
CHARGES		
Frais d'administration (note 5)		
Traitements et avantages sociaux	4 891	4 820
Courrier et communications	209	71
Frais de déplacement	64	63
Services professionnels et techniques	618	680
Entretien et location d'immeubles	344	327
Entretien et location informatiques	148	149
Fournitures	47	30
Autres	13	11
Créances irrécouvrables	1	2
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	303	209
Amortissement des immobilisations du fonds	102	65
Honoraires de tutelle et de liquidation de régimes	125	583
	6 865	7 010
(INSUFFISANCE) EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(2 330)	588
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	11 556	10 968
SOLDE DU FONDS À LA FIN	9 226	11 556

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

BILAN AU 31 MARS 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
ACTIF		
Encaisse	9 596	12 239
Débiteurs	53	17
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	20	–
Immobilisations (note 10)	366	362
	10 035	12 618
PASSIF		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	–	138
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14)	809	924
	809	1 062
SOLDE DU FONDS	9 226	11 556
	10 035	12 618

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

Le vice-président du conseil d'administration,

MARCEL CÔTÉ

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
(Insuffisance) excédent des produits sur les charges	(2 330)	588
Élément sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	102	65
	(2 228)	653
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités d'exploitation	(309)	1 599
(Sorties) rentrées de fonds nettes liées aux activités d'exploitation	(2 537)	2 252
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations et aux activités d'investissement	(106)	(267)
(Diminution) augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(2 643)	1 985
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	12 239	10 254
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 15)	9 596	12 239

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DES RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	30 631	32 158
Autres revenus	5	5
	30 636	32 163
CHARGES		
Frais d'administration (note 5)		
Traitements et avantages sociaux	16 226	16 845
Courrier et communications	1 840	1 780
Frais de déplacement	200	218
Services professionnels et techniques	3 943	4 077
Entretien et location d'immeubles	1 584	1 533
Entretien et location informatiques	1 459	1 161
Fournitures	193	150
Autres	53	48
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	379	153
Amortissement des immobilisations attribue par le fonds du Régime de rentes du Québec	2 027	1 868
Amortissement des immobilisations du fonds	2 396	3 850
	30 300	31 683
Frais financiers		
Intérêts sur billets à payer à long terme	336	480
	30 636	32 163
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

BILAN AU 31 MARS 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
ACTIF		
À recevoir du gouvernement du Québec	735	–
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	–	764
Immobilisations (note 10)	9 190	10 134
	9 925	10 898
PASSIF		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	1 852	–
Frais courus	49	126
Dû au gouvernement du Québec	–	351
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14)	1 246	1 407
Billets à payer (note 12)	6 778	9 014
	9 925	10 898

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

Le vice-président du conseil d'administration,

MARCEL CÔTÉ

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009
(en milliers de dollars)

	2009	2008
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
Excédent des produits sur les charges	–	–
Élément sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	2 396	3 850
	2 396	3 850
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités d'exploitation	1 292	1 597
Rentrées de fonds nettes liées aux activités d'exploitation	3 688	5 447
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations et aux activités d'investissement	(1 452)	(1 583)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		
Remboursement des billets à payer	(2 236)	(3 864)
Sorties de fonds nettes liées aux activités de financement	(2 236)	(3 864)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	–	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 15)	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2009
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie a été créée en 1965 par le *Régime de rentes du Québec* (1965, chapitre 24). Elle veille à l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (L.R.Q., chapitre R-15.1). Elle verse le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu par la *Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-3).

La Régie est exempte d'impôts et de taxes en tant que mandataire de l'État.

2. Description des mandats de la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, il faut se référer à la loi applicable selon le cas.

a) Régime de rentes du Québec

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec est obligatoire. Il a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge une protection de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime est financé par des cotisations payées à parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts.

Le Régime utilise un mode de financement dit *par capitalisation partielle*, c'est-à-dire que les cotisations de l'année servent à payer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant, dans un contexte de vieillissement de la population, de stabiliser le financement du Régime et de le protéger des fluctuations économiques. L'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) représente une réserve de fonds accumulés pour le paiement des rentes et des prestations, le remboursement de prestations d'aide sociale et les frais d'administration du Régime. Cet actif net ne couvre pas la valeur actualisée des rentes et prestations acquises et à payer. Au 31 mars 2009, l'actif net du Régime est de 25,9 milliards de dollars (2008 : 34,4 milliards de dollars), soit 2,8 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice 2008-2009.

Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 2006 et compte tenu du taux de cotisation fixé à 9,9 % depuis 2003, le Régime sera, jusqu'en 2050, en mesure de verser les rentes et prestations, de payer ses frais d'administration et de rembourser au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale les prestations d'aide sociale dues. Toutefois, la réserve (l'actif net du Régime) devrait atteindre un niveau inférieur à deux fois les sorties de fonds annuelles à compter de 2040 et devenir nulle en 2051. Les analyses actuarielles statutaires étant réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2009 et sera complétée au cours de l'année 2010.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on peut également se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation, applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles. Le taux d'équilibre est un indicateur d'une situation idéale pour le financement du Régime. Un certain écart entre le taux de cotisation légal et le taux d'équilibre peut être toléré. Cette « zone de tolérance » est estimée à 0,30 point de pourcentage par l'actuaire en chef de la Régie. De plus, étant donné que plusieurs facteurs conjoncturels peuvent faire varier le taux d'équilibre d'une analyse actuarielle à l'autre, l'actuaire en chef est d'avis qu'il faut constater un écart supérieur à la zone de tolérance lors de deux analyses actuarielles consécutives avant qu'il soit nécessaire de modifier le Régime. Si le taux d'équilibre était appliqué à partir de maintenant, la réserve croîtrait plus rapidement et générerait suffisamment de revenus de placement pour combler l'écart qui apparaît lorsque les cotisations deviennent inférieures aux sorties de fonds. La réserve croîtrait alors au même rythme que les sorties de fonds, maintenant stable à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles.

Selon les hypothèses de l'analyse actuarielle de 2006, le taux d'équilibre du Régime est de 10,54 %, soit une différence de 0,64 point par rapport au taux de cotisation de 9,9 % fixé par la Loi. Cet écart, qui est supérieur à la zone de tolérance de 0,30 point, est constaté dans deux analyses actuarielles consécutives. En effet, selon l'analyse actuarielle au 31 décembre 2003, le taux d'équilibre était de 10,30 %.

Par ailleurs, une mise à jour au 31 décembre 2008 de l'analyse actuarielle au 31 décembre 2006 a été produite au début de 2009. Cette mise à jour permet de tenir compte des données démographiques et économiques et des résultats du Régime jusqu'au 31 décembre 2008 ainsi que des modifications qui ont été apportées au Régime par un projet de loi adopté en juin 2008. Elle tient compte notamment de l'effet sur le fonds RRQ des rendements négatifs de 2008. Selon cette mise à jour, la réserve atteint un niveau inférieur à deux fois les sorties de fonds annuelles à compter de 2024 et devient nulle en 2037. De plus, le taux d'équilibre du Régime est de 10,95 %.

Les résultats de l'analyse actuarielle au 31 décembre 2006 et de la mise à jour au 31 décembre 2008 confirment donc la nécessité d'apporter des changements au Régime afin de stabiliser son financement à long terme. Des propositions en ce sens sont présentées dans le document de consultation intitulé *Vers un Régime de rentes du Québec renforcé et plus équitable*, qui a été déposé à l'Assemblée nationale le 19 juin 2008. Ces propositions seront discutées lors de la prochaine consultation publique qui portera sur la situation du Régime. En effet, au moins tous les six ans, une consultation publique doit être tenue pour examiner l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'opportunité de modifier tant les prestations prévues que le taux de cotisation. La dernière consultation a eu lieu en 2004; la prochaine doit donc se tenir d'ici 2010.

Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable. Il est ajusté de 0,5 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à compter de 65 ans est de 908,75 $ au 31 mars 2009.

Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années et d'un maximum de dix années. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant ainsi que selon les gains admissibles et les cotisations de la personne décédée. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à un conjoint survivant est de 765,18 $ au 31 mars 2009.

Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable est de 1 105,96 $ au 31 mars 2009.

Rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide

Les rentes mensuelles d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide sont de 67,95 $ au 31 mars 2009. Elles sont versées pour chacun des enfants mineurs du cotisant décédé ou invalide.

Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2009 était de 2,5 %.

b) Régimes complémentaires de retraite

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (fonds RCR) est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite sous la surveillance de la Régie.

c) Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Une somme est versée aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Ce montant varie selon leur situation conjugale (avec ou sans conjoint), le nombre d'enfants à leur charge et qui résident avec elles, leur revenu familial de l'année précédente ainsi que le nombre d'enfants en garde partagée. Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle du Soutien aux enfants ainsi que de la mise en paiement de cette aide financière.

3. Conventions comptables

La préparation des états financiers par la direction de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont certaines sommes à recevoir de Revenu Québec, la durée de vie des immobilisations, la provision pour congés de maladie, vacances et autres, ainsi que la juste valeur de certains instruments financiers.

a) Instruments financiers

Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur et sont classés sous l'une des catégories suivantes : actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances, actifs financiers disponibles à la vente et autres passifs financiers. Selon leur classification, ils sont subséquemment comptabilisés de la manière décrite ci-dessous. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement.

Actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction

Les instruments financiers classés comme actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle elle survient. La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

L'encaisse, les revenus de placement à recevoir, les cotisations à recevoir ou à rembourser, les débiteurs, les avances faites par la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), les dus par le fonds RRQ ou aux autres fonds, la somme due par le gouvernement du Québec, les chèques en circulation, les créditeurs et les frais courus ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

Les fonds confiés à la CDPQ comprennent les dépôts à participation dans un fonds particulier et les dépôts à vue dans le fonds général. Tous ces instruments sont détenus à des fins de transaction. Ils sont inscrits à la juste valeur qui est établie par la CDPQ au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés des capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs, les cours des principales bourses ou ceux fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la CDPQ selon des méthodes d'évaluation couramment employées. La variation de la juste valeur est inscrite dans les revenus de placement.

Autres passifs financiers

Les billets à payer du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (fonds CIRSE) sont classés en tant qu'autres passifs financiers. Ainsi, ils sont comptabilisés au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Résultat étendu

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009, la Régie n'a effectué aucune opération ayant une incidence sur le résultat étendu. Par conséquent, aucun solde d'ouverture ni de clôture pour le cumul du résultat étendu n'est présenté.

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Celles qui concernent le développement de systèmes informatiques sont constituées des coûts capitalisés de main-d'œuvre directs, des intérêts et des autres coûts directement rattachés au développement des systèmes jusqu'à la date de mise en service.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée probable d'utilisation :

- Ameublement et équipement de bureau 5 à 7 ans
- Équipement et logiciels informatiques 3 à 7 ans
- Matériel roulant 3 ans
- Développement de systèmes informatiques 5 à 7 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Les développements de systèmes informatiques sont de nature incorporelle et toutes les autres immobilisations sont de nature corporelle.

La Régie évalue s'il existe une indication objective de la dépréciation des immobilisations. Si oui, le montant recouvrable est calculé. S'il est inférieur à la valeur comptable, une perte pour dépréciation est constatée à l'état des résultats.

c) Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

d) Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les lui verse régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

e) Revenus de placement – net

La Régie comptabilise les intérêts gagnés et les pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation par Revenu Québec. Ces montants représentent la meilleure estimation. Ils sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

4. Modifications aux méthodes comptables

a) Changement de méthodes comptables

Le 1er avril 2008, la Régie a adopté les recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) relativement aux chapitres 1530, *Résultat étendu*, 3251, *Capitaux propres*, 3855, *Instruments financiers – comptabilisation et évaluation*, 3862, *Instruments financiers – informations à fournir*, et 3863, *Instruments financiers – présentation*.

Conformément à ces nouvelles normes, tous les instruments financiers ont été classés parmi les catégories suivantes : actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction, prêts et créances, actifs financiers disponibles à la vente et autres passifs financiers. Comme il est stipulé dans le *Manuel des normes comptables*, ce changement est appliqué de manière prospective. D'autre part, l'application de ces nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

b) Méthodes comptables à adopter

L'ICCA a publié le chapitre 3064, *Écarts d'acquisition et actifs incorporels*, en remplacement des chapitres 3062, *Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels*, et 3450, *Frais de recherche et de développement*. Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels générés à l'interne. Il s'appliquera aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1er octobre 2008. Son incidence sur les états financiers de la Régie sera négligeable.

5. Partage des frais d'administration et attribution de rendement entre les divers fonds administrés par la Régie

Le mode de partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chaque fonds ou selon d'autres indicateurs appropriés.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie du fonds RCR sont confiés au fonds RRQ, qui s'occupe de les placer à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue est attribué au fonds RCR.

6. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

	2009	2008
Frais d'administration	18 654	17 967
Frais inhérents aux comptes à recevoir :		
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	11 865	11 615
	30 519	29 582

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le Régime. Dans le cadre de ce mandat, il facture à la Régie des frais d'administration ainsi que d'autres frais, reliés aux comptes à recevoir, qu'il doit supporter. Ces frais sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec. En vertu d'une entente signée en 1998 avec Revenu Québec, la réévaluation de ces frais est faite périodiquement et des mécanismes d'indexation sont prévus entre deux évaluations.

L'entente de 1998 avec Revenu Québec fait l'objet d'une renégociation depuis l'an dernier. Au moment de l'achèvement des travaux pour les états financiers de l'exercice 2008-2009, la Régie a conclu une nouvelle entente de principe avec Revenu Québec. La signature de l'entente est prévue prochainement. Les montants comptabilisés cette année reflètent déjà les modalités de cette nouvelle entente.

7. (Pertes) revenus de placement – net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2009	2008
REVENUS		
Revenus (pertes) sur dépôts à participation à la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Revenus courants	1 336 519	1 432 110
(Pertes) gains nets réalisés sur vente de placements	(1 797 464)	826 275
Diminution de la juste valeur	(8 549 468)	(1 914 926)
Pertes sur disposition d'unités de dépôts à participation	(87 999)	–
	(9 098 412)	343 459
Intérêts sur dépôts à vue à la Caisse de dépôt et placement du Québec	9 733	10 790
	(9 088 679)	354 249
Intérêts gagnés et pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation	24 263	23 037
Autres intérêts	17	27
	(9 064 399)	377 313
CHARGES		
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(220)	(2 391)
Intérêts sur rentes et prestations	(1 668)	(1 479)
Rendement attribué au fonds RCR (note 5)	2 405	(253)
Intérêts sur découverts bancaires	(12)	–
Gains de change	5	1
	510	(4 122)
	(9 063 889)	373 191

8. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2009	2008
Traitements et avantages sociaux	43 185	44 832
Courrier et communications	4 195	3 823
Frais de déplacement	806	746
Services professionnels et techniques	8 527	9 075
Expertises médicales externes	1 703	1 367
Entretien et location d'immeubles	3 762	3 725
Entretien et location informatiques	3 035	2 716
Fournitures	564	742
Autres	146	108
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec (note 6)	18 654	17 967
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	883	1 239
Trop-payé de rentes et prestations	946	564
Créances irrécouvrables	283	337
Amortissement des immobilisations	8 490	9 511
	95 179	96 752

9. Sommes du fonds particulier du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

	2009	2008
a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Dépôts à vue	198 861	400 417
Dépôts à participation	25 368 559	33 529 906
Revenus de placement à recevoir	56 038	180 499
	25 623 458	34 110 822

Les dépôts à participation au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la CDPQ sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la CDPQ, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2009, la Régie possédait 33 270 261 unités de participation (2008 : 33 144 040).

Coût d'acquisition des unités	29 110 444	28 722 323

b) PCAA de tiers et bancaire

La CDPQ a établi la juste valeur des dépôts à participation au 31 mars 2009 en considérant une moins-value sur des placements qu'elle détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA) et qui ont fait l'objet d'une restructuration.

Description du PCAA

Le PCAA constitue une créance à court terme adossée à une variété d'instruments financiers. Les actifs, tels que les créances hypothécaires ou à la consommation, ou l'exposition aux risques, tels que les trocs de défaillance de crédit, sont acquis par un conduit au moyen de divers types d'opérations, y compris les achats d'actifs et de dérivés financiers. Le PCAA est généralement émis pour une durée de 30, 60 ou 90 jours, soit à escompte, soit à intérêt.

Les instruments financiers servant d'actifs à un conduit émetteur de PCAA ont généralement des échéances plus longues que l'échéance du PCAA émis. Le conduit doit habituellement disposer alors de facilités de garantie de liquidités auprès d'une institution financière, dont il peut se prévaloir, à certaines conditions, advenant le cas où il n'est pas en mesure d'émettre de nouveaux titres de PCAA pour rembourser ceux qui viennent à échéance ou de répondre à des besoins de liquidités additionnels.

La crise des prêts hypothécaires à haut risque aux États-Unis a déclenché sur les marchés internationaux des perturbations qui ont abouti à une crise de liquidités du marché canadien du PCAA de tiers en août 2007. Depuis cette date, la CDPQ n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA de tiers qu'elle détient lorsqu'ils sont venus à échéance.

Efforts de restructuration

Les efforts de restructuration du PCAA de tiers entrepris depuis août 2007 ont abouti à la conclusion d'une entente le 24 décembre 2008. Cette entente était alors assujettie à l'approbation des autorités décisionnelles des institutions concernées ainsi qu'à l'obtention de décrets ministériels. Elle a été subséquemment entérinée dans sa forme proposée et a donné lieu à un échange de titres le 21 janvier 2009.

Dans le cadre de cette entente, les PCAA de tiers ont été restructurés et ont mené à la création de trois nouvelles fiducies, appelées « véhicules d'actifs cadres ». Ces PCAA ont été convertis en de nouveaux titres assortis d'échéances qui correspondent à celles des actifs sous-jacents. Les nouveaux titres portent intérêt à des taux qui refléteront ultimement les flux monétaires disponibles au sein de ces véhicules, incluant le coût inhérent aux facilités de financement comprises dans le plan de restructuration.

La CDPQ détient également du PCAA émis par des fiducies parrainées par des institutions financières. En raison des mouvements des marchés, ces fiducies ont dû faire face à des appels de collatéral importants de la part des acheteurs de protection de crédit. Conséquemment, ces fiducies ont aussi été restructurées au cours de 2008.

Établissement de la juste valeur

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif au 31 mars 2009 pour les titres de PCAA de tiers et bancaire dans lesquels la CDPQ détient des investissements, celle-ci a établi, conformément aux directives de l'ICCA, des justes valeurs selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et les probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants, au rendement et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de non-liquidité, à la nature et au risque de crédit des créances et des actifs financiers sous-jacents, et aux écarts de crédit reflétant les conditions du marché au 31 mars 2009. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 mars 2009, utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt, la qualité du crédit et son prix. Elles tiennent également compte des particularités du plan et reposent en partie sur des hypothèses non étayées par des prix ou des taux observables sur le marché.

Effet sur les résultats du fonds RRQ

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, la quote-part des charges attribuée au fonds RRQ a été de 961,8 millions de dollars (2008 : 425 millions de dollars) pour un investissement dans les PCAA, par l'intermédiaire de la CDPQ, de 2,829 milliards de dollars (2008 : 2,789 milliards de dollars). Cette quote-part des charges est composée :

- de la quote-part des pertes non matérialisées sur ces titres, soit 917,6 millions de dollars (411 millions de dollars en 2008);
- de la quote-part des pertes matérialisées de 44,2 millions de dollars (14 millions de dollars en 2008).

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, la quote-part des revenus attribuée au fonds RRQ pour les intérêts reçus de tiers sur les PCAA a été de 96,8 millions de dollars (2008 : aucune).

L'estimation de la juste valeur des investissements en PCAA effectuée par la CDPQ au 31 mars 2009 est susceptible de ne pas être une indication de la valeur définitive ou de la juste valeur future. Bien que la direction de la CDPQ juge que sa technique d'évaluation est appropriée dans les circonstances, elle mentionne à ses états financiers vérifiés que des modifications aux principales hypothèses, notamment à celles relatives à la détermination des taux d'actualisation, des écarts de crédit, des rendements anticipés, et du risque de crédit des actifs sous-jacents, et à la valeur des différents engagements et garanties, pourraient avoir une incidence importante sur la juste valeur des nouveaux billets et des autres titres de PCAA au cours des prochains exercices. En conséquence, la résolution de ces incertitudes pourrait faire en sorte que la valeur définitive de ces investissements au cours des périodes ultérieures diffère considérablement des meilleures estimations actuelles de la direction de la CDPQ.

La révision de la moins-value comptabilisée par la CDPQ aurait alors un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par le fonds RRQ.

En plus des sommes investies dans le PCAA, la CDPQ est sujette à des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration du PCAA de tiers et bancaire. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds RRQ s'élève à 1,493 milliard de dollars (1,139 milliard de dollars en 2008).

Ainsi, la quote-part de la perte non matérialisée sur le PCAA attribuée au fonds RRQ inclut 139 millions de dollars relatifs aux garanties associées au PCAA (84,6 millions de dollars en 2008).

10. Immobilisations

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Fonds RRQ				
Ameublement et équipement de bureau	5 692	5 128	564	655
Équipement et logiciels informatiques	32 666	27 126	5 540	6 374
Matériel roulant	61	61	–	–
Améliorations locatives	5 052	3 671	1 381	1 433
Développement de systèmes informatiques	105 507	84 254	21 253	22 085
	148 978	120 240	28 738	30 547
Fonds RCR				
Développement de systèmes informatiques	2 255	1 889	366	362
Fonds CIRSE				
Développement de systèmes informatiques	40 165	30 975	9 190	10 134

Les acquisitions de l'exercice sont :

	Acquisitions totales
Fonds RRQ	9 607
Fonds RCR	106
Fonds CIRSE	1 452

Des immobilisations complètement amorties ont été disposées au cours de l'exercice dans le fonds RRQ. Le produit de disposition a été de 1 036 $. De plus, des immobilisations ont été disposées à la valeur nette comptable pour une contrepartie équivalente de 596 000 $.

11. Avances et emprunts bancaires

Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les avances de la CDPQ ne comportent pas de garantie et sont limitées à 650 millions de dollars. Elles portent intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement majoré de 0,05 %. L'entente vient à échéance le 5 janvier 2011.

Autres emprunts bancaires

Au 31 mars 2009, la Régie disposait d'une marge de crédit bancaire sans garantie de 50 millions de dollars renouvelable le 1er octobre 2009. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel.

12. Billets à payer

	2009	2008
Fonds CIRSE		
Portion de l'emprunt à long terme échéant à court terme	1 629	2 242
Portion de l'emprunt à long terme échéant à long terme	5 149	6 772
	6 778	9 014

L'emprunt à long terme est constitué des quatre billets suivants du Fonds de financement du gouvernement du Québec. Le coût de chaque emprunt inclut les frais de gestion facturés lors de son émission.

	2009	2008
L'emprunt n° 1 sur billet, qui portait intérêt au taux de 4,03 %, a été complètement remboursé le 1er juin 2008.	–	579
L'emprunt n° 2 sur billet porte intérêt au taux de 4,24 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2009.	144	382
L'emprunt n° 3 sur billet porte intérêt au taux de 4,31 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2011.	844	1 147
L'emprunt n° 4 sur billet porte intérêt au taux de 4,34 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2013.	5 790	6 906
	6 778	9 014

Les remboursements de capital prévus au cours des cinq prochains exercices pour les emprunts à long terme s'établissent comme suit :

2010 : 1 628 960 $

2011 : 1 548 568 $

2012 : 1 469 690 $

2013 : 1 325 487 $

2014 : 805 232 $

13. Instruments financiers

a) Évaluation des divers risques

Risque de marché et de concentration

Le risque de marché correspond aux pertes financières que peut subir la Régie en raison des fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers, à la suite de la variation des paramètres qui sous-tendent leur évaluation, notamment les taux d'intérêt, les taux de change ainsi que les cours boursiers. Le risque de concentration survient lorsque des investissements sont effectués dans le même secteur ou auprès de la même entité.

Le principal risque à ces égards concerne la fluctuation des fonds qui sont confiés en totalité à la CDPQ. Pour gérer ces risques, la Régie dispose d'une politique de placement qui vise à optimiser les rendements du fonds particulier du Régime de rentes du Québec tout en assurant un niveau de risque qui soit acceptable pour la Régie.

Le risque de marché de la CDPQ est mesuré au moyen de la méthode dite *de la valeur à risque* (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la valeur marchande de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une technique statistique qui sert à évaluer la pire perte prévue au cours d'une période selon un niveau de confiance déterminé. La CDPQ utilise un niveau de confiance de 84 % dans son calcul. La CDPQ évalue la VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le portefeuille global.

La CDPQ utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Un horizon de 800 jours d'observation des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour estimer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. La méthode de simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'estimation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.

Deux types de risques sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la CDPQ (portefeuille visé par les déposants globalement) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actifs qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions dans leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actifs. Le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global de la CDPQ. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la CDPQ et le portefeuille de référence visé par les déposants.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la CDPQ dégage un rendement différent de celui de son portefeuille de référence en gérant son portefeuille global de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille global se démarquera du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence de la CDPQ, le risque absolu du portefeuille global et le risque actif sont mesurés régulièrement.

Au 31 mars 2009, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier du Régime à la CDPQ sont respectivement de 1 467 et de 412 points centésimaux.

Risque de crédit

La Régie estime être exposée à un risque de crédit limité à l'égard de ses clients. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait que les créances proviennent d'un grand nombre de clients, d'une part, et que, d'autre part, la majeure partie de la valeur de ces créances est à recevoir d'organismes publics et parapublics.

La Régie procède à l'évaluation de ses créances et ajuste le niveau de la provision pour créances irrécouvrables selon l'analyse de chaque client en fonction de son dossier et selon des tendances historiques observées pour des cas similaires.

Risque de taux d'intérêt

La Régie est exposée à un risque de taux d'intérêt en raison de ses marges de crédit dont le taux d'intérêt est variable.

En ce qui concerne les billets à payer, ce risque est négligeable étant donné que la Régie ne peut pas les rembourser par anticipation, ni en renégocier les taux avant leur échéance.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas pouvoir respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers.

La Régie effectue annuellement une analyse des besoins de liquidités prévus pour les cinq prochaines années. Cette analyse comporte des prévisions pour la première année qui sont ventilées mois par mois, et celles des quatre années suivantes sont ventilées annuellement. À chaque début d'exercice, la Régie effectue à l'avance une planification quotidienne des besoins réels de liquidités pour les 12 mois à venir. Durant l'année, la Régie met à jour ces diverses prévisions s'il survient des changements importants qui peuvent avoir une incidence sur les liquidités prévues.

La Régie dispose également de marges de crédit d'une valeur maximale de 700 millions de dollars pour subvenir à des besoins temporaires de liquidités sans avoir à vendre des unités de dépôts à participation. En outre, une fois par mois, la Régie est en mesure de vendre sans restriction des unités de dépôts à participation afin de renflouer ses liquidités si elle le désire, par exemple en cas d'imprévus majeurs.

Tous les trois ans, la Régie effectue une analyse actuarielle qui établit les prévisions de liquidités pour le Régime sur un horizon très long, soit jusqu'en 2055.

D'autre part, les emprunts du fonds CIRSE sont garantis par le gouvernement du Québec si le fonds ne peut légalement s'acquitter de ses obligations.

Pour toutes ces raisons, le risque de liquidité de la Régie est jugé faible.

b) Juste valeur des instruments financiers

	2009	
	Valeur comptable	Juste valeur
Fonds RRQ		
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	25 567 420	25 567 420
Actifs financiers désignés à des fins de transaction	602 104	602 104
Passifs financiers désignés à des fins de transaction	235 036	235 036
Fonds RCR		
Actifs financiers désignés à des fins de transaction	9 669	9 669
Fonds CIRSE		
Actifs financiers désignés à des fins de transaction	735	735
Passifs financiers désignés à des fins de transaction	1 901	1 901
Autres passifs financiers[1]	6 778	7 215

1. La juste valeur des billets à payer est établie en actualisant les flux de trésorerie futurs aux taux d'intérêt du marché pour des titres semblables.

14. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2009, le taux de cotisation de la Régie au RREGOP est de 8,19 % de la masse salariale cotisable, celui au RRF, de 7,25 % et celui au RRPE, de 10,54 %.

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 3 373 767 $ (2008 : 3 170 897 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie, vacances et autres

La Régie a modifié au cours de l'exercice sa méthode d'évaluation des obligations relatives aux congés de maladie accumulés. Les obligations à ce titre sont maintenant évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées. Ce changement d'estimation a eu pour effet de diminuer la valeur de l'obligation au 31 mars 2009. Il a été comptabilisé aux résultats de l'exercice, et a eu les répercussions suivantes sur la charge de chacun des fonds :

- Fonds RRQ : diminution des traitements et avantages sociaux de 2 154 000 $
- Fonds RCR : diminution des traitements et avantages sociaux de 131 000 $
- Fonds CIRSE : diminution des traitements et avantages sociaux de 94 000 $

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant équivalent à 66 jours. De plus, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

	2009	2008
Fonds RRQ		
Solde au début	23 253	22 917
Charges	6 032	7 843
Utilisation	(8 075)	(7 507)
Solde à la fin	21 210	23 253
Fonds RCR		
Solde au début	924	886
Charges	237	332
Utilisation	(352)	(294)
Solde à la fin	809	924
Fonds CIRSE		
Solde au début	1 407	1 271
Charges	481	722
Utilisation	(642)	(586)
Solde à la fin	1 246	1 407

Selon le fonds concerné, les hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations sont les suivantes : un taux de progression des salaires entre 2 % et 3,25 % et un taux d'actualisation entre 2,53 % et 5,42 %.

15. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie comprennent les postes du bilan suivants :

	2009	2008
Fonds RRQ		
Chèques en circulation moins l'encaisse	(56 834)	(56 402)
Dépôts à vue	198 861	400 417
	142 027	344 015
Fonds RCR		
Encaisse	9 596	12 239

Fonds CIRSE

Ce fonds ne dispose d'aucune trésorerie ou équivalent de trésorerie, puisque c'est le fonds RRQ qui administre ce programme. Le ministère de la Famille et des Aînés rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

Le tableau suivant indique les intérêts versés au cours de l'exercice. Ces intérêts sont déjà inclus dans les catégories de charges de chaque fonds présentées à l'état des résultats ou dans des notes complémentaires aux états financiers :

	2009	2008
Fonds RRQ	2 240	5 474
Fonds CIRSE	336	453

16. Engagements contractuels

La Régie a déjà conclu, pour l'exercice 2010 et les suivants, des contrats totalisant 72 188 578 $ avec divers fournisseurs, y compris une somme de 99 082 $ liée aux projets de développement des systèmes informatiques du fonds CIRSE et une somme de 101 096 $ pour le fonds RCR.

Annexes

Annexe 1 : Modes de prestation de services offerts à la clientèle 133

Annexe 2 : Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2009 135

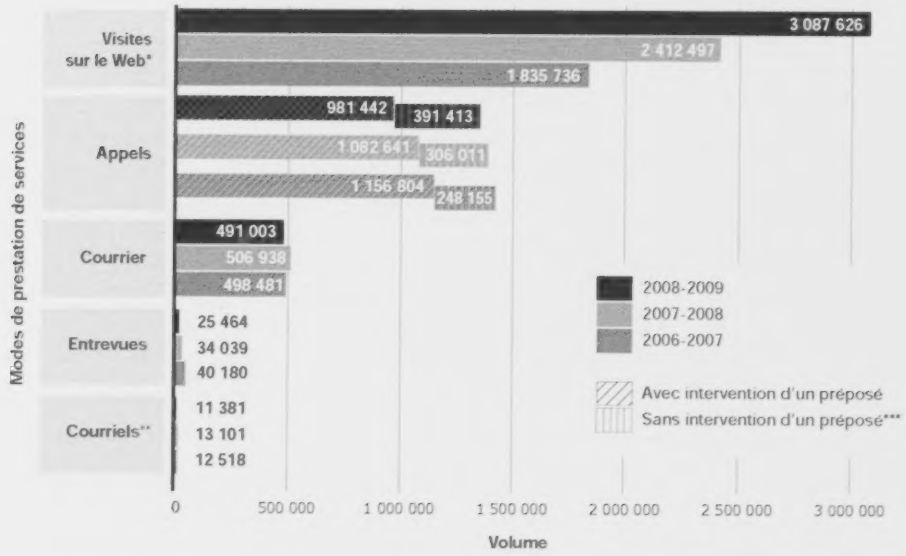
Annexe 3 : Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 139

Annexe 1

Modes de prestation de services offerts à la clientèle

Pour entrer en contact avec la Régie, le citoyen peut utiliser le Web, le téléphone, le courrier, l'entrevue en personne ainsi que le courriel. Toutefois, au cours des années, on note une utilisation de plus en plus importante du Web comme mode de prestation de services. Le tableau suivant démontre cette évolution.

Évolution de l'utilisation des différents modes de prestation de services par l'ensemble de la clientèle (RRQ, RCR, CIRSE)



* Une modification a été apportée en 2007-2008 à la méthode de calcul pour exclure les visites faites par les employés et les robots d'indexation (moteurs de recherche). Le volume de l'année antérieure a été recalculé.

** Seuls les courriels dont l'objet est une demande d'information sont comptabilisés.

*** Il s'agit d'appels où le client obtient l'information recherchée sans avoir recours à un préposé.

Les services transactionnels disponibles sur le Web

Le Web offre plusieurs services transactionnels[49]. Quelques-uns permettent un accès direct aux renseignements du client, accès qui s'effectue en toute sécurité par l'utilisation d'un authentifiant. Le tableau suivant dresse la liste des services transactionnels disponibles sur le Web.

Régime de rentes du Québec (RRQ)	**La rente de retraite** ▪ La demande de rente de retraite **Les prestations de survivants** ▪ La demande de prestations de survivants **Le registre des cotisants** ▪ Le relevé de participation **Les services communs** ▪ La demande de retenue d'impôt ▪ La demande de duplicata de relevés d'impôt
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	**Le paiement de Soutien aux enfants** ▪ La demande de paiement de Soutien aux enfants ▪ La demande de changement de fréquence des versements ▪ Le changement de situation conjugale
Services communs au RRQ et au CIRSE	▪ La demande de changement d'adresse ▪ La demande d'inscription ou de changement au dépôt direct fait au Canada
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	**La promotion de l'autonomie financière à la retraite** ▪ SimulRetraite **La surveillance des RCR** ▪ La *Déclaration annuelle de renseignements*

Les services transactionnels disponibles en libre-service par téléphone

Depuis l'automne 2007, les citoyens peuvent s'authentifier en libre-service par téléphone et ainsi permettre d'optimiser les interventions des préposés aux renseignements. Ils peuvent également effectuer deux transactions simples et hautement sécuritaires. Il s'agit de la demande de relevé de participation au Régime de rentes du Québec ainsi que de la demande de changement de fréquence des versements du Soutien aux enfants. L'offre de prestation de services a été bonifiée en 2008-2009 par l'ajout de ces transactions :

- la demande de retenue d'impôt à la source;
- la demande de duplicata de relevés d'impôt;
- la demande d'adhésion ou de modification au dépôt direct.

49. Sur le site Web, tous les services informationnels et transactionnels sont regroupés selon les besoins des citoyens : la planification financière de la retraite, le Régime de rentes du Québec, le Soutien aux enfants, les régimes complémentaires de retraite ainsi que le compte de retraite immobilisé (CRI) et le fonds de revenu viager (FRV).

Annexe 2

Liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2009

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.2, 106.3 et 180.2 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 42.1 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*)

Gouvernement du Canada pour l'administration des deux régimes (art. 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le remboursement de l'excédent de cotisation à un salarié (art. 51, 79 et 221 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 40 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes (art. 177 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 82(1), 91(1) et 108 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour l'attribution des numéros d'assurance sociale (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Gouvernement du Canada pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension (art. 177.1 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 du *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite (art. 158.3 et 177.1 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et *Régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes du Québec (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 139(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*)

Ministère du Revenu pour la constitution et la tenue du registre des cotisants (art. 34 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie*)

Société de l'assurance automobile du Québec pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.1 et 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.68 de la *Loi sur l'assurance automobile*)

Société de l'assurance automobile du Québec pour procéder à des ajustements financiers à la suite de la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes (art. 105.1, 106.3 et 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile*)

Pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada en vue de mettre à jour le fichier des prestations familiales servant à la mise en paiement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (art. 1029.8.61.53 de la *Loi sur les impôts* du Québec et art. 122.64(2) a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la vérification du statut de prestataire d'aide sociale d'une personne qui est débitrice envers la Régie (art. 1029.8.61.36 et 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la certification de certains documents requis pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes contractées en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* (art. 30 et 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 31, 69, 69.1 et 71.4 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour permettre le recouvrement d'un montant dû au titre d'un paiement de Soutien aux enfants reçu sans droit (art. 1029.8.61.38 et 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie*)

Pour l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Directeur de l'état civil pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales*)

Centres jeunesse (32 ententes) pour coordonner les contributions financières demandées par le centre et le paiement par la Régie du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ou le paiement des rentes du Régime de rentes du Québec (deux ententes avec chacun des 16 centres jeunesse du Québec) (art. 175 et 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 1029.8.61.53 de la *Loi sur les impôts*)

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou à d'autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de procéder à la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes (diverses lois sur les régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de retracer des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations (diverses lois sur les régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre d'obtenir de la Régie des renseignements sur les cotisants afin de leur accorder les prestations de leur régime de retraite, et pour faciliter le traitement des rapports annuels des employeurs (diverses lois sur les régimes de retraite)

Commission de la construction du Québec pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les prestations prévues par ces régimes (art. 4 de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*)

Conseil du trésor pour lui permettre de procéder à la coordination des rentes de conjoint survivant des membres du personnel cadre des secteurs public et parapublic (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas l'allocation maximale (art. 27 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente (art. 35 de la *Loi sur la sécurité du revenu* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministere de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas (art. 229 à 231 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de mettre à jour des renseignements sur des clients disparus (art. 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre d'établir l'identité des prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité (art. 41 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère du Revenu pour permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus » (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés (*Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec*)

Annexe 3

Code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Préambule

La Régie a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des mandats d'administration que lui confient la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ainsi que la *Loi sur les impôts* concernant le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie et envers l'administration publique.

I – Dispositions générales

Section 1. Définitions

1.1. Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient ceci :

- « Administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (c.M-30, r.0.1).
- « Conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne.
- « Conseil » : le conseil d'administration de la Régie.
- « Comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres.
- « Membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration.
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec.
- « Personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2. Champ d'application et interprétation

2.1. Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2. Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, (L.R.Q., c.T-11.011)* et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics,* (c.M-30, r.0.1), notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3. Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II – Principes fondamentaux

Section 1. Devoirs de gestion

1.1. L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1. L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2. La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3. L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4. L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5. L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2. L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1. L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2. L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3. L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4. L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3. L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1. L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2. L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3. L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4. Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5. L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4. L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1. L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2. L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3. L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4. L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5. L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2. Conflits d'intérêts

2.1. Dispositions générales.

2.1.1. L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2. L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3. L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4. Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5. L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6. L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7. L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8. L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9. L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10. L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2. Mesures de prévention.

2.2.1. L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire telle déclaration annuellement.

2.2.2. Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3. L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1. L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2. L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3. L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3. L'après-mandat

3.1. L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2. Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de leurs fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3. L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4. Responsabilités et sanctions

4.1. Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et des obligations des administrateurs.

4.2. Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3. L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

Cette version a été adoptée par le conseil d'administration le 19 mai 2005.

Comment nous joindre

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec :	**418 643-5185**
Région de Montréal :	**514 873-2433**
Sans frais :	**1 800 463-5185**

Soutien aux enfants

Région de Québec :	**418 643-3381**
Région de Montréal :	**514 864-3873**
Sans frais :	**1 800 667-9625**

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

Régimes complémentaires de retraite

Du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Région de Québec :	**418 643-8282**
Sans frais :	**1 877 660-8282**

Par téléscripteur

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Personnes sourdes ou malentendantes

Sans frais :	**1 800 603-3540**

Le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* est aussi disponible en version animée sur le site Web de la Régie.